

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Кафедра общей психологии и конфликтологии

**ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ ВКЛЮЧЕНИЯ
ШКОЛЬНИКОВ-ВОЛОНТЕРОВ В КАЧЕСТВЕ ВЕДУЩИХ
ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕДУР**

Направление «44.04.02 – Психолого-педагогическое образование»
Магистерская программа «Медиация в образовании»
Выпускная квалификационная работа

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой Л.А. Максимова
« ____ » _____ 2019 г.

Исполнитель:
Ланец Татьяна Викторовна,
обучающийся ММЕДм -1701z
группы

Научный руководитель:
Валиев Равиль Азатович,
Кандидат педагогических наук,
доцент

Екатеринбург 2019

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ВКЛЮЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ-ВОЛОНТЕРОВ В КАЧЕСТВЕ ВЕДУЩИХ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕДУР	11
1.1. Сущность и особенности организации школьной службы примирения	11
1.2. Волонтерская деятельность школьников как средство самореализации	22
1.3. Психолого-педагогические условия включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур	32
ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ПОИСКОВАЯ РАБОТА ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ВКЛЮЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ-ВОЛОНТЕРОВ В ШКОЛЬНУЮ СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ	46
2.1. Этапы реализации психолого-педагогических условий включения школьников-волонтеров в школьную службу примирения	46
2.2. Оценка и анализ эффективности системы включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур	67
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	85
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	89
ПРИЛОЖЕНИЕ	98

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования. Трансформация современных представлений о разрешении конфликтов разных уровней, преимущество технологий мирного урегулирования конфликтов и переговоров создает условия для перехода современного общества на качественно новый уровень взаимоотношений, толерантного отношения друг к другу, пропаганду демократических ценностей. В связи с этим обостряется вопрос об эффективности учебно-воспитательного процесса в общеобразовательной школе, которой принадлежит главная роль в системе формирования личности. Деятельность современной школы, в соответствии с Концепцией развития образования в РФ до 2020 года, осуществляется на основе общечеловеческих, поликультурных, гражданских ценностей и направляется на формирование физически здорового ребенка, морально и духовно развитой, социально зрелой личности, гражданина России и мира.

Среда общеобразовательного учебного заведения является педагогическим фактором формирования личности ученика и требует усвоения ценностных ориентиров, гарантирующих создание атмосферы безопасности, конструктивного общения со сверстниками и взрослыми. Это требует необходимость внедрения технологий, дающих реальные результаты в решении разно уровневых конфликтов в школьной среде, в частности технологии медиаторства (медиации, школьной службы примирения).

В образовательной организации служба примирения способствует реализации требований ФГОС среднего (полного) общего образования к результатам освоения обучающимися основной образовательной программы: «Личностные результаты должны отражать готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения. Метапредметные результаты должны отражать умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников

деятельности, эффективно разрешать конфликты».

В практике социальной педагогики и социальной работы медиаторство сегодня рассматривается как инновационный и перспективный метод работы по межличностным и межгрупповым конфликтам. Затронутая проблема частично исследована в психологии, где изучению сути конфликта, причин его возникновения и путей решения посвящены работы многих исследователей, где медиация рассматривается как средство урегулирования школьных конфликтов и обоснована потребность в изменении общепринятых подходов в построении системы взаимодействия при возникновении споров. Однако сейчас в научной литературе проблема применения медиаторства в решении конфликтов между учениками в общеобразовательной школе пока не разработана, также отсутствует система по включению школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. Младший подростковый возраст (10-13 лет) характеризуется разнообразием взаимоотношений ребенка и сверстников, что актуализирует умение преодолевать противоречия, сотрудничая и налаживая связи, поэтому сегодня в приоритете стоят способы обучения конструктивной коммуникации среди детей этой возрастной категории.

Проблема использования социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками актуализируется наличием ряда противоречий между:

- 1) необходимостью участия социального педагога в урегулировании конфликтов между участниками учебного процесса и отсутствием четкого алгоритма осуществления такой работы;

- 2) необходимости в формировании у учащихся чувства собственного достоинства, ответственности перед законом за свои действия и недостаточным включением младших подростков к самостоятельному решению конфликтов;

- 3) социальным запросом на использование интерактивных образовательных, социально-педагогических технологий по принципу

работы «равный-равному» и наличием преимущества наставничества во взаимодействии педагога и школьника. Актуальность проблемы, отсутствие обобщенных исследований в этой сфере, необходимость решения указанных противоречий обусловили выбор темы исследования: «Психолого-педагогические условия включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур».

Объект исследования – технология медиаторства в работе с младшими подростками в общеобразовательном учебном заведении.

Предмет исследования – метод, социально-педагогические условия, формы реализации социально-педагогической технологии медиаторства в решении конфликтов между младшими подростками посредством включения их в волонтерскую деятельность в качестве ведущих примирительных процедур.

Гипотеза – процесс включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур будет эффективным при учете следующих психолого-педагогических условий:

1) готовность специалистов (социальных педагогов, психологов) к применению технологии медиаторства в общеобразовательном учебном заведении (мотивационный, гносеологический, операционный и личностный компоненты готовности), которая проявляется в правильности к бесконфликтному взаимодействию, поддержке идеи школьной службы примирения; активной, заинтересованной и ответственной позиции; способности делегировать младшим подросткам полномочия в решении конфликтов и т.п.);

2) обеспечение участия младших подростков в реализации технологии медиаторства, что характеризуется как право быть активным в решении собственных проблем и обучение технологиям медиаторства;

3) организационно-методическое обеспечение реализации технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками (подбор комплекса форм и интерактивных методов обучения медиаторства,

поэтапное их внедрение, обеспечение соответствия содержания образовательных программ сущностным структурным характеристикам конструктивного разрешения конфликта на основе взаимопонимания).

Цель исследования - обосновать теоретические основы социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками в общеобразовательном учебном заведении и проверить эффективность этапов и социально-педагогических условий включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Задачи:

1. Проанализировать и раскрыть сущность и особенности организации школьной службы примирения;
2. Рассмотреть волонтерскую деятельность школьников как средство самореализации;
3. Разработать этапы реализации психолого-педагогических условий включения школьников-волонтеров в школьную службу примирения;
4. Провести оценку и анализ эффективности системы включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Теоретико-методологическую основу исследования составляют деятельностный (А.А. Вербицкий, В.В. Волков, А.И. Донцов, Е.В. Первышева, Т.А. Полозова) и личностный (Н.В. Гришина, А.А. Крылов, К. Левин, А.Р. Лурия, Н.С. Мириманова, К. Томас и др.) подходы к конфликту; личностный подход к организации школьной службы примирения (Г.А. Павлович, Т.С. Овчинникова, А.Ю. Коновалов, В.Я. Зедгенидзе и др.).

Этапы исследования:

Исследование проводилось с 01.11.2017 г. по 30.05.2019 г.

Первый этап (ноябрь 2017 г. – апрель 2018 г.) Изучение и теоретическое обобщение психолого-педагогической, методической литературы по теме исследования.

Второй этап (май 2018 г. – сентябрь 2018 г.) Определение показателей оценки, подбор диагностического инструментария, проведение констатирующего этапа исследования. Разработка и апробация психолого-педагогических условий включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Третий этап (октябрь 2018 г. – май 2019 г.) Внедрение системы деятельности по реализации психолого-педагогических условий включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. Проведение контрольного этапа исследования. Систематизация и обобщение результатов исследования, их оформление.

Научная новизна исследования заключается:

- впервые теоретически обоснована социально-педагогическая технология процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур как технологии решения конфликтов между младшими подростками в общеобразовательном учебном заведении;

- раскрыто содержательное наполнение и структура медиативной процедуры; разработаны и описаны алгоритм, этапы (диагностика проблемы, поиск решения и выбор технологии, постановка целей и задач, внедрение технологии, оценка решения проблемы) и социально-педагогические условия реализации социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур (готовность специалистов школы к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательном учебном заведении, обеспечение участия молодых подростков в реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, организационно-методическое обеспечение реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур);- уточнена сущность понятий «медиаторства», «процедура медиаторства», «школьная медиация», «медиаторство сверстников»;

характеристики медиаторства как технологии разрешения конфликтов между младшими подростками; особенности проявления конфликтов среди младших подростков;

- дальнейшего развития приобрели разноаспектные формы внедрения в образовательную среду технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур как способа решения конфликтов.

Практическое значение полученных результатов заключается в

- введении социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательном учебном заведении и проверке эффективности социально-педагогических условий ее реализации;

- систематизации материалов для тренинговой программы для младших подростков с целью их привлечения к реализации технологии медиаторства; разработке методического семинара-тренинга «Организация школьной службы медиации» и цикла практических занятий «Медиация - путь к пониманию» для специалистов школы; формировании и апробации диагностического инструментария для исследования профессиональной готовности специалистов к применению социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, изучение состояния конфликтности в школе среди младших подростков, оценки эффективности реализации социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Теоретические положения и практические наработки проведенного исследования целесообразно использовать в процессе подготовки учебников, учебных пособий по педагогике, социальной педагогике, педагогической конфликтологии, профессионального педагогического образования, при написании курсовых и дипломных работ студентами вузов.

Положения, выносимые на защиту:

Медиация представляет собой технологию, направленную на преодоление противоречий, разрешение конфликтов путем сотрудничества, толерантности в восприятии другого мнения, взаимопонимания, и основанная на принципах добровольности, конфиденциальности, взаимоуважения, опоры на собственные силы. Школьная медиация определена как технология работы с конфликтом, которая предусматривает системное включение в разрешение конфликтов подготовленного медиатора, медиаторство школьников-волонтеров рассмотрено как программа работы с конфликтами в школе, основанной на принципе «равный-равному», когда посредническая помощь ученикам, привлеченным к конфликту, предоставляется медиаторами-волонтерами, прошедшими специальную подготовку.

Содержательное наполнение социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур предусматривает: создание безопасной и толерантной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией; воспитания культуры конструктивного поведения в конфликте, основывается на медиативном мировоззрении; улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса с помощью медиативного подхода. Структура медиативной процедуры объединяет ряд взаимосвязанных этапов: подготовительный этап; этап рассказы сторон; этап освещения причин конфликта; этап поиска и обсуждения вариантов решения конфликта; этап подписания договоренности.

Реализация медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками в общеобразовательной школе представлена как социально-педагогическая технология - стандартный комплекс методически обоснованных и последовательно внедренных действий и процедур, результатом которых является налаживание эффективной системы

урегулирования конфликтов между подростками путем использования конструктивной коммуникации и анализа конфликтной ситуации на основе понимания и удовлетворения интересов и потребностей всех участников конфликта.

Алгоритм социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, предусматривает реализацию следующих этапов: а) диагностика проблемы; б) поиск решения и выбор технологии; в) постановка целей и задач; г) внедрение технологии, д) оценка решения проблемы, оценка результативности технологии.

Социально-педагогические условия осуществления технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур: готовность специалистов к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательном учебном заведении, обеспечение активного участия младших подростков в реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, организационно-методическое обеспечение реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

База исследования: Муниципальное автономное общеобразовательное учреждение — средняя общеобразовательная школа № 166 с углубленным изучением отдельных предметов

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ВКЛЮЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ-ВОЛОНТЕРОВ В КАЧЕСТВЕ ВЕДУЩИХ ПРИМИРИТЕЛЬНЫХ ПРОЦЕДУР

1.1. Сущность и особенности организации школьной службы примирения

Вопрос поиска путей решения конфликта во все времена человеческого существования было и остается актуальным. А особенно сегодня, когда в России и во всем мире, ежедневно звучит вопрос, как «Правильно» решить тот или иной конфликт, спор, спорный вопрос. Это может быть конфликт между супругами, соседями, этническими группами, религиозными конфессиями, директором и подчиненным, учениками и тому подобное. Конфликт - это, прежде всего, спор, противоречивая ситуация. В современном обществе все чаще вопросы разного рода споров решаются посредством организации переговоров, встреч пострадавшей стороны и стороны, которая нанесла вред. Особенно сегодня в России наблюдаем за распространенным использованием переговоров, в том числе медиации, при урегулировании государственного кризиса. А также других споров, которые касаются экономики, вопросов языка, национальности и т.д. Все больше возникает потребность в специалистах по переговорам в различных областях общественной жизни [24].

В современном сообществе еще господствуют традиции использования силы, давления, властных полномочий в доведении своей точки зрения, настаивании на принятии односторонних решений в пользу только кого-то одного. Конечно, такие методы уже давно стали недееспособны в демократическом обществе и приводят лишь к эскалации и напряженности в социальной среде. Переориентируясь на учет потребностей и интересов всех сторон спора, следуя принципу сотрудничества, российское молодое

общество учится решать конфликты мирным путем, в частности используя приемы примирения. Итак, на сегодняшний день очень важен переход к конструктивным стратегиям разрешения конфликтов различных видов и типов. Мы считаем, что именно российская школа с ее воспитательной системой должна укоренять в поведении детей, подрастающего поколения такие стили поведения при решении спорных вопросов как сотрудничество, компромисс, примирение и толерантность. Бесспорно, это необходимо в ситуации внутренней миграции, этнической идентификации, самоосознания, которая доминирует сегодня. Организация школьных служб примирения должна стать первоочередным в формировании безопасной среды в общеобразовательных учебных заведениях. Сплочение детей ради учебы выхода из конфликта мирным путем является необходимым шагом сегодня в России [12].

Спор - конфликт, который передан на рассмотрение компетентного органа [5, 1]. Конфликт – актуализированные противоречия, столкновение противоположно направленных интересов, целей, позиций, мнений, взглядов субъектов взаимодействия или оппонентов, а также столкновение самих оппонентов [2, 339]. Решать спорные вопросы, конфликты во многих странах мира сегодня принято через медиацию.

Медиация (англ. Mediation - посредничество) рассматривается как процесс, альтернативная технология урегулирования споров, метод улаживания конфликтов, разрешение споров и примирение конфликтующих сторон, что предусматривает организацию и проведение их переговоров с помощью независимого посредника. В социальной педагогике и социальной работе медиация рассматривается как метод решения межличностных и межгрупповых конфликтов и как модель восстановительного правосудия [2, 491]. Медиативные технологии базируются на теориях восстановительного подхода. Восстановительный подход - подход к решению конфликтных ситуаций, который предусматривает восстановление нарушенных вследствие конфликта связей и отношений его участников и их окружения, исправления

причиненного конфликтом вреда и создание школьной атмосферы, которая снижает риск возникновения таких ситуаций. Это новая парадигма мышления и развития практики включения, уважения и ответственности [6].

Несмотря на то, что термин «медиация» для российской педагогической науки является несколько новым, определение этого слова имеет уже давнюю историю. К методам переговоров, посредничества люди обращались еще с начала своего существования. Основными категориями медиации является сотрудничество, восстановление утраченных социальных связей, конструктивное решение спора, конфликта, консенсус, стратегия «выигрыш-выигрыш». Именно эти понятия и стали обязательными составляющими технологии медиации. Зарубежный опыт использования медиации в школе дает основания утверждать, что существует тенденция к распространению использования этого метода при решении различных конфликтов среди участников учебного процесса, а это могут быть ученики, родители, педагогический коллектив, администрация [43].

В частности, Дэвид Келер Ревакис в своей статье «Программа посредничества в школах» пишет, что насилие в школах заставило изучать сущность конфликта и способы его разрешения. Во многих американских школах изучается посредничество как одна из наиболее эффективных форм решения конфликта. Оно включает третье, незаинтересованное лицо, посредника, который помогает участникам спора найти решение проблемы, которое устраивало бы обе стороны [40].

Слово «конфликт» не означает насилие, однако нерешенный и длительный конфликт может привести к насилию. Около 300 000 американских учеников старших классов, утверждает Д. К. Ревакис, хоть раз в месяц подвергаются физическому насилию, и каждый пятый ученик 9-12 классов приносит с собой в школу оружие. Рост случаев насилия среди учеников заставил некоторые образовательные учреждения тратить большие суммы на меры безопасности, устанавливая в школах приборы для обнаружения оружия и принимая на постоянную службу полицейских. Хотя

такие меры и уменьшают количество случаев насилия в школах, но они не искореняют саму причину и часто лишь переносят эту проблему в другие сферы общества.

Существует распространенное мнение, что лучшим способом решения проблемы насилия в школах является попытка разрешить спор еще до того, как он вызвал насилие. Споры вокруг проблемы разрешения конфликтов в школе отразились на жизни общества. Посредничество как альтернативная форма разрешения конфликтов используется, начиная с шестидесятых годов нашего века. Оно привлекло всеобщее внимание в 1984 году, когда была организована Национальная ассоциация посредничества в образовании (National Association for Mediation in Education, NAME). NAME объединила в районных юридических центрах педагогов и посредников для разработки методов преподавания посредничества и разрешения конфликтов [7, 190].

По данным зарубежной статистики, в учебных заведениях, где действуют программы школьной медиации, наблюдается снижение уровня конфликтности (Зарегистрированных драк) на 80% и на 75% - уменьшение количества прогулов. Кроме того, наблюдается увеличение уверенности школьника в себе и огромный энтузиазм в реализации миссии школьных центров медиации - решение конфликтов среди сверстников путем сотрудничества, а не соперничества [4, 293].

В России с 2000 года развивается восстановительная медиация в образовательной сфере в форме «Школьных служб примирения», направленных на решение конфликтных ситуаций и профилактическую работу с правонарушениями несовершеннолетних. Первая медиация, проведенная школьниками-медиаторами, прошла 16 декабря 2001 года в школе № 464 города Москвы, и эту дату можно считать началом деятельности школьных служб примирения в России (уже реализации, а начало разработки 2000 год). Медиация сверстников (восстановительные практики в школах, школьная медиация) имеет следующее определение: это система мирного решения конфликтов в школьных коллективах с помощью

специально подготовленных посредников-медиаторов из числа старшеклассников. Также в упомянутых стандартах отмечается, что медиация сверстников распространялась учебными заведениями России с помощью тренингов, на которых готовились ученики-медиаторы, координаторы из числа школьных психологов и социальных педагогов, а впоследствии - и тренеры, которые распространяли собственный опыт для других [26].



Рис. 1. Структура участников межличностного конфликта

Правовое обоснование деятельности служб примирения и восстановительных программ в школе:

«Методические рекомендации по созданию и развитию служб примирения в образовательных организациях» разосланные письмом МИНОБРНАУКИ РФ №07-4317 от 18.12.2015.

Национальная стратегия действий в интересах детей на 2012 — 2017 годы, принятая Указом Президента РФ №761 01.06.2012, определила ряд мер, имеющих прямое отношение к восстановительному правосудию и службам

примирения:

- ...приоритет восстановительного подхода и мер воспитательного воздействия; наличие системы специализированных вспомогательных служб (в том числе служб примирения);
- развитие сети служб примирения в целях реализации восстановительного правосудия;
- организация школьных служб примирения, нацеленных на разрешение конфликтов в образовательных учреждениях, профилактику правонарушений детей и подростков, улучшение отношений в образовательном учреждении;
- внедрение технологий восстановительного подхода, реализация примирительных программ и применение механизмов возмещения ребенком-правонарушителем ущерба потерпевшему, а также проведение социальной, психологической и иной реабилитационной работы с жертвами преступлений, оказание воспитательного воздействия на несовершеннолетних правонарушителей. Также материалы в методической библиотеке Мониторинга «Национальной стратегии действий...»

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» определяет, что государственная политика и правовое регулирование отношений в сфере образования основываются, в частности, на принципе свободного развития личности, воспитании взаимоуважения, ответственности и т.д.; а также что «Образовательная организация может иметь в своей структуре различные структурные подразделения, обеспечивающие осуществление образовательной деятельности (...) психологические и социально-педагогические службы, обеспечивающие социальную адаптацию и реабилитацию нуждающихся в ней обучающихся, и иные предусмотренные локальными нормативными актами образовательной организации структурные подразделения»

В образовательной организации служба примирения способствует реализации требований ФГОС среднего (полного) общего образования к

результатам освоения обучающимися основной образовательной программы: «Личностные результаты должны отражать готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нём взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения; (...) Метапредметные результаты должны отражать умение продуктивно общаться и взаимодействовать в процессе совместной деятельности, учитывать позиции других участников деятельности, эффективно разрешать конфликты».

Профессиональный стандарт педагога, утвержденный 18 октября 2013 года при реализации программ основного и среднего общего образования, устанавливает необходимое для педагога умение «владеть технологиями диагностики причин конфликтных ситуаций, их профилактики и разрешения».

Профессиональный стандарт педагога-психолога, фиксирует такую трудовую функцию, как «оказание психолого-педагогической помощи лицам (...) испытывающим трудности в (...) развитии и социальной адаптации, в том числе несовершеннолетним обучающимся, признанным в случаях и в порядке, которые предусмотрены уголовно-процессуальным законодательством, подозреваемыми, обвиняемыми или подсудимыми по уголовному делу либо являющимся потерпевшими или свидетелями преступления, по запросу органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

Стратегия развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года в качестве механизмов указывает «развитие инструментов медиации для разрешения потенциальных конфликтов в детской среде и в рамках образовательного процесса, а также при осуществлении деятельности других организаций, работающих с детьми»

Распоряжение Правительства РФ от 22.03.2017 N 520-р «Об утверждении Концепции развития системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних на период до 2020 года» указывает, что «Развитие единой образовательной (воспитывающей) среды

предполагает (...) обеспечение организационно-методической поддержки развития служб медиации в образовательных организациях.» Одна из задач Концепции — «Совершенствование имеющихся и внедрение новых технологий и методов профилактической работы с несовершеннолетними, в том числе расширение практики применения технологий восстановительного подхода с учетом эффективной практики субъектов Российской Федерации».

Методические рекомендации по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций МИНОБРНАУКИ РФ от 26. 12.2017.

Распоряжение Правительства России от 6 июля 2018 года №1375-р. Об утверждении плана основных мероприятий на 2018–2020 годы в рамках Десятилетия детства — пункт 92 «Реализация мер по обеспечению психологической помощи обучающимся в образовательных организациях, применению восстановительных технологий и методов профилактической работы с детьми и их семьями, поддержке служб медиации (примирения) в системе образования и деятельности комиссий по делам несовершеннолетних и защите их прав».

На сегодняшний день количество действующих служб примирения превышает 900, число членов служб примирения превышает 3000 тыс. человек. 69% школьных служб примирения с участием детей-волонтеров/медиаторов-ровесников (для сравнения: в 2016 г. – 75%, 2018 г. – 65%), 31% с участием только взрослых. В год в среднем одна школьная служба примирения проводит шесть восстановительных программ (больше, чем в прошлом году). 74% из них составляют программы медиации. На втором месте идут восстановительные профилактические программы, проводимые либо после медиации участников, либо по сложным ситуациям в классе, когда конфликт еще не назрел, но участники признавали напряжение или неудовлетворенность происходящим [28]

Школьная Служба Примирения (ШСП):

- 1) служба, основной целью которой является внедрение

восстановительного подхода в школе путем информирования и обучения учеников и применения восстановительных практик по принципу «равный - равному»;

2) команда подготовленных учеников-медиаторов, которые помогают своим ровесникам разрешать конфликты мирным путем (используя в работе восстановительные практики - медиацию сверстников, круг) и работающих над формированием безопасной атмосферы в учебном заведении [39].

Школьную службу примирения организует координатор – психолога, социальный педагог, который прошел подготовку и обладает знаниями и навыками по организации и управления ШСП [6]. Эта форма работы для школы хотя и является инновационной, но уже имеет свою историю, и эта история является достаточно успешной, о чем свидетельствует мониторинг деятельности таких служб, в частности, как элемента трехуровневой модели профилактики детской преступности в России.

ШСП действует внутри школы и имеет автономный характер деятельности. Она также может называться Школьный центр медиации, Школьная служба разрешения конфликтов, Школьная служба примирения, или иметь названия такого рода: «Миру мир», «Мир, дружба, жвачка», «Мирись и больше не ругайся» и т.д., что является более доступным для детей, чтобы понять роль и деятельность такой организации.

Основным направлениями деятельности школьных служб примирения является проведение занятий (обсуждение различных вопросов в кругу по определенным правилам), медиационных встреч, школьных конференций. В основе своей деятельности участники службы придерживаются принципов восстановительного подхода, среди которых:

- добровольность - каждая из сторон добровольно принимает решение на участие в переговорах и осознает, что решение может быть достигнуто только путем сотрудничества;
- возможность добровольного прекращения процесса на любом этапе;
- распределение ответственности - стороны ответственные за принятие

решения и его исполнения, медиатор - за соблюдение правил и принципов процедуры;

- нейтральность, безоценочность - во время процесса медиатор не занимает позицию одной из сторон, не оценивает их, а равно помогает обоим. Медиатор является нейтральным по отношению к конфликту (не «втягивается» в спор) и, в то же время, искренне стремится помочь сторонам найти лучшее для обеих решение [36];

- конфиденциальность - все, что происходит на медиации, а не разглашается ни медиатором, ни сторонами, за исключением ситуаций, когда стороны планируют нанести вред себе или кому-то другому [3, 11]. Алгоритм сопровождения медиации сверстников в школе предусматривает такие шаги: изучение необходимости организации службы медиации, обучение координаторов, организация ознакомительных презентаций для персонала школы, родителей, отбор и обучение учеников для работы в службе, согласования организационных моментов, графиков проведения мероприятий, медиации, сборов участников службы, места деятельности службы. Как показывает опыт, первый шаг, то есть изучение необходимости, уже сделано в большинстве школ во время мониторинга правонарушений, административных нарушений учениками. И, как правило, большинство школ показывает выраженную необходимость использования новых методов урегулирования конфликтов среди детей, поскольку существующие методы «карательной педагогики» уже давно исчерпали себя и могут привести даже к летальному исходу среди учеников.

Итак, изучение опыта педагогов, дало нам возможность проанализировать, каким образом происходит урегулирование межличностных конфликтов на современном этапе, и прояснило роль в этом процессе специалистов, в обязанности которых входит разрешение конфликтов различных видов среди участников учебно-воспитательного процесса. Поэтому мы можем с уверенностью утверждать, что механизма решения споров, конфликтов, как такового не существует. Введение такого

механизма является необходимым шагом сегодня в России. Это позволит специалистам школьных центров психологии и социальной работы облегчить свою работу в этом направлении, потому что ШСП состоит в основном из детей, которые помогают своим ровесникам.

Психолог или социальный педагог выполняет роль координатора этой службы: учит детей использовать методы решения конфликта мирным, конструктивным путем, проводит медиационные встречи со сторонами конфликта, организует мероприятия, школьные конференции, составляет план работы, проводит супервизии. Постоянная деятельность школьных служб урегулирования конфликтов в общеобразовательных учреждениях является необходимым в современных условиях российского общества.

Предпосылок для этого, по нашему мнению, в отечественном образовании достаточно:

- успешность и результативность российских проектов внедрения медиации в школы, которые начали действовать еще с 2001 года;
- необходимость использования эффективных методов урегулирования спорных вопросов, конфликтных ситуаций среди детей в школе;
- потребность в обучении и укоренении толерантного поведения среди учащихся общеобразовательных школ;
- необходимость налаживания механизма разрешения конфликтов конструктивным путем, который позволяет учитывать интересы и потребности всех участников конфликта [11].

Главной предпосылкой внедрения технологии медиации сверстников в общеобразовательной школе России является сегодняшняя ситуация обострения военного конфликта. Так, на сегодняшний день в литературе отмечается, что одним из действенных способов установления безопасной, комфортной среды в учебном заведении, решение ученических конфликтов является внедрение программ примирения среди сверстников (круги ценностей, медиации). Школьные службы примирения способствуют улучшению общего микроклимата, снижению количества конфликтов и

случаев проявления насилия среди учеников, усилению роли и участия родителей в процессе воспитания детей. Главное преимущество указанных программ - это формирование ответственности человека и общины за собственное поведение и поведение других, готовность прийти на помощь, решить конфликт [1, 11].

Таким образом, сейчас в обществе все более актуальным становится вопрос поиска путей мирного решения конфликта, все чаще люди садятся за стол переговоров, чтобы достичь наилучшего результата. Опыт внедрения медиации как технологии решения спорных вопросов, в том числе конфликтов, демонстрирует эффективность использования данной технологии и необходимость внедрения ее в учебно-воспитательный процесс школы. В настоящее время актуальной является проблема по внедрению эффективных технологий урегулирования конфликтов. Такой технологии может стать медиация сверстников, поскольку она предполагает обучение детей мирному разрешению конфликтов, конструктивному общению, толерантному поведению, отношению к собеседнику с пониманием, восстановлению утраченных социальных связей, сотрудничеству. Школьные центры медиации в России и мире становятся все популярнее через свою результативную деятельность, что подтверждается уменьшением возникновения конфликтов, нарушений среди детей и подростков. Создание таких центров требует специальной подготовки социальных педагогов, психологов школы, а в дальнейшем и детей.

1.2. Волонтерская деятельность школьников как средство самореализации

Волонтерское движение для молодых людей придает им возможности учиться и реализовать себя путём предоставления помощи как отдельному человеку, так и обществу в целом. Учитывая сложное состояние политической, экономической, социальной сферы, реформирования

пенсионной системы, внедрения технологического подхода в теорию и практику социальной работы и т.п., многие ученые, практиков в России обратили свое профессиональное внимание на волонтерство как важное средство самореализации молодежи [16].

Имеющиеся научные труды отечественных и зарубежных ученых дают возможность ознакомиться с основными концептуальными подходами к организации волонтерского движения в России, с некоторыми теоретическими аспектами этой проблемы, с практическим опытом организации волонтерских школ, проведение тренингов, реализации волонтерских программ в различных регионах, конкретными формами работы волонтеров, апробированных на практике.

Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. N 15-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам добровольчества (волонтерства)» определяет волонтеров как физических лиц, осуществляющих добровольческую (волонтерскую) деятельность. Также указано, что «Участниками добровольческой (волонтерской) деятельности являются добровольцы (волонтеры), организаторы добровольческой (волонтерской) деятельности и добровольческие (волонтерские) организации» [25].

Волонтеры могут выполнять деятельность в таких сферах, как уход за детьми, организация социально-воспитательных мероприятий, помощь пожилым людям и инвалидам, работа в приютах или центрах для потерпевших, помощь людям с функциональными ограничениями, экологические проекты и т.д. [2, с. 43]. С целью выяснения важности волонтерской деятельности для самореализации школьников и определения психологической сущности волонтерской деятельности мы осуществили ее психологический анализ в рамках волонтерских программ, который позволил нам определить структуру волонтерской деятельности.

Известно, что деятельность является процессом, направленным на реализацию цели. Единицами деятельности является цель, мотивы, действия

и операции. Цель - это образ желаемого результата, который определяет характер и способы действий человека. Цель формируется самим человеком и является феноменом опережающего отражения [1, с. 48]. Сформулированная цель реализуется в волонтерской деятельности, и сложность такой деятельности зависит от того, насколько цель отдалена от объекта действий, а также от имеющихся средств. Как правило, волонтерская деятельность реализуется как система последовательных действий, каждое из которых решает определенную задачу в достижении цели, которая является высшим регулятором деятельности. Способ выполнения действий называется операцией, совокупность которых и составляет техническую сторону волонтерства. Стремление школьников к совершенствованию своей волонтерской деятельности и тренировки определенных действий во время волонтерской программы приводят к формированию автоматизированных действий, то есть навыков и привычек. Привычка - это потребность в любом действии, определенная зависимость личности от этого действия. На основе системы навыков формируются умения. Система знаний и система навыков образуют готовность волонтера к постоянным решениям поставленных задач. Для навыков и привычек характерна стереотипность, а умение проявляется в решении новых задач и объединяет в себе творческий момент [10].

Анализируя волонтерскую деятельность, нам также следует обратиться к понятиям потребностей и мотивов волонтеров. Потребность - это внутреннее состояние объективной нужды человека в чем-то, в зависимости от конкретных условий существования. Мотив определяется как предмет необходимости. Следом с опредмечиванием потребности и появлением мотива резко меняется поведенческий компонент волонтеров. Предмет потребности, то есть мотив, может побудить различные действия, а одно и то же действие может способствовать различным мотивам [14].

Мотив и цель образуют вектор деятельности, определяющий ее направление, а также условия ее выполнения. Цель определяет, какой именно

будет действие, вызванная определенным конкретным мотивом. Мотив относится к потребностям, побуждающим к действию, а цель - к объекту, на который направлено действие и который в процессе ее выполнения должно быть превращен в продукт. Вектор «мотив-цель» является высшим регулятором действия и охваченных ею психических процессов, определяет избирательность восприятия, особенности внимания и памяти, способы преобразования информации в мышлении [21].

На основе анализа имеющихся концепций можно выделить основные составляющие волонтерской деятельности: мотив, цель, планирование деятельности, обработка имеющейся информации, создание оперативного образа и концептуальной модели, принятие решения, действие, проверка результатов и коррекция действий [1, с. 49]. Планирование волонтерской деятельности обеспечивает ее организацию и связь между действиями. В плане изображается стратегия и тактика реализации волонтерской деятельности в рамках программы на основе объективных и субъективных условий ее выполнения. С целью преобразования объекта волонтерской деятельности волонтер должен не только иметь цель и план, но и воспринимать информацию об объекте и на основе этого принимать решение о своей деятельности в целом и отдельных ее компонентов.

В волонтерской деятельности в рамках группы общая цель является фактором, объединяющим волонтеров и связанным с потребностями группы. Индивидуальные внутренние мотивы сочетаются и частично интегрируются. Общий план деятельности группы определяет функциональные взаимосвязи между волонтерами. Волонтерскую деятельность мы рассматриваем как такую, которая объединяет определенные виды деятельности. Они интегрируются в единое целое на основе целей и задач волонтерской деятельности. Ведущим видом волонтерской деятельности является социальная. В ней школьник-волонтер выступает как представитель своей страны и школы, проявляя такие черты, как справедливость, честность, гуманность, патриотизм и принципиальность. Коммуникативный аспект

волонтерской деятельности заключается в налаживании эффективного общения с другими волонтерами и представителями социокультурной среды. В этом волонтерам помогают знания, полученные во время учебного процесса в школе, а также ориентационные занятия перед началом волонтерской программы. Волонтер должен научиться управлять своей эмоционально-волевой сферой и психическим состоянием. Волонтеры становятся активными в общении и испытывают потребность в новом, развивают умение слушать других и отстаивать собственное мнение. Также волонтерами приобретается эмоциональная устойчивость [39].

Особенностью волонтерских программ также является развитие коммуникативной компетенции волонтеров. Познавательная деятельность обеспечивает волонтерам развитие таких личностных качеств, как наблюдательность, внимательность, усвоение материала по основным положениям волонтерских программ, особенностей социокультурной среды, в которой реализуется программа и тому подобное. Такой вид волонтерской деятельности характеризуется саморазвитием как накоплением теоретико-практического опыта и формированием новых личностных качеств. Следует отметить, что особенность волонтерских программ как раз и заключается в развитии познавательного компонента, хотя подавляющее большинство волонтерских организаций, считая, что образовательный аспект является неотъемлемым компонентом каждой программы, не составляют ни учебного плана, ни образовательной стратегии, поскольку ожидается, что участники автоматически смогут узнать людей, в пользу которых направлена их волонтерская деятельность [25].

Также очень часто ошибочно предполагается, что волонтер- это «чистый лист бумаги» и не учитываются его предыдущие навыки и знания. Такой подход противоречит многим образовательным принципам [12, с. 65-85]. В противовес таким предположением, исследования показывают, что гораздо большее влияние на ожидаемые результаты от волонтерской программы имеет то, как школьник воспринимает эту программу собственно

перед ее началом. Зато неформальное образование участников волонтерских программ является одним из важных компонентов их реализации [13, с.1-10]. Основным принципом волонтерских программ является неформальное образование на основе практической деятельности. Практическое применение этой концепции осуществляется с помощью основных субъектов социокультурной среды, в которой происходит волонтерская программа, такие как обучение участников работать в группе, постоянное сотрудничество. Большую роль в функционировании группы играют руководители, которые прошли соответствующую методическую подготовку для работы с группой, которые придерживаются соответствующих этических и профессиональных норм, гарантирующих отсутствие в группе какой-либо дискриминации. Известно, что эффект от неформального образования значительно выше тогда, когда знания являются результатом собственных мотивационных и интеллектуальных усилий. Поэтому для формирования коммуникативного компонента самореализации школьников следует ориентироваться на функцию создания нового знания, а не воспроизведение знаний. С этой целью следует использовать кейс-методы и ситуативные задачи, решая которые школьник-волонтер обращался бы к различным источникам информации, таких как библиотека, сеть интернет, коллеги по группе, руководители группы и тому подобное [15].

Вся информация, полученная волонтером в результате познавательной и коммуникативной деятельности, частично превращается в организационную деятельность. Волонтер должен научиться выступать организатором реализации программы, принимать ответственные решения по организации волонтерской деятельности других членов группы. Такая работа требует от школьников-волонтеров пунктуальности, аккуратности, самоорганизованности, а также хороших навыков работы с новейшими информационно-компьютерными технологиями.

Волонтер должен научиться навыкам непринужденного поведения в коллективе. Нужно развивать такие составляющие, как планирование работы

группы, инициативность, ориентация в сложных ситуациях, умение самостоятельного принятия решений и тому подобное [8].

На следующем уровне находится конструктивная деятельность волонтеров, то есть развитие навыков и умений по накоплению, обработке информации и принятия решения. Важное значение имеет общий интеллект школьников, у них должны быть хорошо развиты память, воображение, мышление, восприятие и т.д., которые они используют для обработки информации. На эффективность основных видов волонтерской деятельности влияет ряд объективных и субъективных факторов. К субъективным факторам относятся показатели мотивационно-ценностной, эмоционально-волевой, коммуникативной и поведенческой сфер. Психологическая готовность школьников к волонтерской деятельности зависит от личностной формы реагирования на ситуации в социокультурной среде, в которой реализуется программа. От этого зависит изменение поведенческой активности волонтеров в программе и их максимальное приближение к высокому уровню самореализации [14].

Объективными факторами, влияющими на эффективность волонтерской деятельности, является организация течения волонтерской деятельности, особенности социокультурной среды, в которой происходит волонтерская деятельность, а также организация процесса и принципов неформального образования. В результате сочетания объективных и субъективных факторов у волонтеров развиваются и видоизменяются система потребностей и ценностей, повышается уровень ответственности за свои действия, самооценка, коммуникативные и организаторские способности, интенсифицируется общественная активность и их роль в социально-общественной жизни.

Как известно, молодое поколение характеризуется неустойчивостью своих взглядов. Школьники - это та социальная категория, которая находится на стадии формирования своего мировоззрения, поэтому чрезвычайно важно дифференцированно подходить к формированию эффективности

волонтерской деятельности, которая способствует самореализации учеников. Необходимо систематически активизировать рефлексию обучающихся таких качеств, как общественная активность, ответственность, самостоятельность, вера в собственные силы, способность сознательно решать собственные проблемы и быть творцом собственной жизни. Этого можно достичь путем систематического влияния на мыслительную деятельность учеников основными субъектами социокультурной среды, которая способствует школьникам-волонтерам сознательно решать задачи и побуждать их к самопознанию, самооценке, самообразованию и самовоспитанию [32].

Влияние на личностные характеристики школьников-волонтеров в волонтерских программах следует также осуществлять путем использования механизмов мотивации, поскольку высоко мотивированные личности склонны достигать значительных успехов в своей деятельности, а отсутствие мотивации не способствует созданию условий для саморазвития и самореализации. Целевая личность формирует систему собственных ценностей и способна осуществлять жизненный выбор. Этап формирования положительной мотивации должен предусматривать реализацию методик, направленных на определение и анализ собственных потребностей, целей и планов учеников, сопоставление их с целями и потребностями среды, в которой происходит реализация программы, и самой группы [34].

Школьники должны получить возможность научиться управлять собственной системой социальных и индивидуальных мотивов, принимая на себя ответственность за подготовку и реализацию общественных проектов в течение дней общественной деятельности. Известно, что формирование организованной мотивационно-ценностной системы школьника-волонтера в результате волонтерской деятельности позволяет личности приобрести свою идентичность и достичь внутреннего удовлетворения, а, следовательно, и изменить и эффективно развить собственные поведенческие характеристики.

Служба примирения создается в образовательной организации, где есть постоянный состав обучающихся. В действующую школьную службу

примирения входят как взрослые ведущие восстановительных программ, так и школьники-медиаторы (медиаторы-ровесники). В некоторых случаях школьная служба примирения может состоять из одних взрослых специалистов. Такая модель зачастую используется на начальном этапе становления службы.

Руководит работой волонтеров ШСП взрослый куратор (руководитель) ШСП. Куратор несет свою увлеченность и уверенность в важности восстановительных практик команде школьников-медиаторов, а те передают эту уверенность одноклассникам и участникам конфликтов, предлагая процедуру медиации. Поэтому от частоты и яркости встреч куратора с группой волонтеров - медиаторов зависит распространение проекта восстановительной культуры в школе. Как правило, куратором ШСП является представитель педагогического коллектива школы. У куратора ШСП есть много обязанностей по поддержанию работоспособности ШСП, и часть из них связана с вовлечением и поддержанием участия детей-волонтеров в работе службы, например:

- Набор детей-волонтеров и создание команды школьников в службе примирения. Формирование группы школьников-медиаторов и школьников группы поддержки школьной службы примирения.
- поддержка нормального социально-психологического климата среди команды детей-волонтеров, разрешение конфликтов между ними.
- обучение и повышение квалификации волонтеров в области восстановительной медиации; подготовка детей-медиаторов на место учащихся, окончивших школу.
- поддержка проведения медиации и других восстановительных программ юными медиаторами;
- проведение анализа работы юных медиаторов на соответствие стандартам восстановительной медиации (супервизий) и др. [12]

По мнению кураторов, работа с волонтерами ШСП составляет самую существенную часть затрат их душевных и физических сил (до 80%) и

требует большого внимания куратора в части управления ею (планирования, организации, мотивации и контроля). Однако преимущества участия детей в восстановительной работе так велики в социальном, воспитательном, психологическом и гражданском аспекте, что полностью оправдывают затраченные усилия и вложенные ресурсы.

Дети-волонтеры в ШСП участвуют практически во всех аспектах деятельности ШСП, поэтому функции детей-волонтеров не могут быть перечислены закрытым списком. Примерный перечень функций волонтеров в ШСП может быть следующим:

- организуют и проводят восстановительные и профилактические программы (медиации, круги, конференции и др. - вместе со взрослым медиатором или самостоятельно) – основная функция; собирают и передают в службу информацию о случаях конфликтов среди детей, участвуют в выборе программ и в подготовке к работе по случаю;
- распространяют информацию о целях, задачах и результатах деятельности ШСП среди учащихся школы и других участников образовательного процесса;
- помогают в наборе и подготовке новых волонтеров, передают им свой опыт и знания; участвуют в конкурсах мастерства юных медиаторов; • участвуют в аналитической, научно-исследовательской и творческой деятельности по тематике, связанной с восстановительным правосудием;
- представляют работу службы на школьных и внешкольных мероприятиях (районных, городских и др.);
- участвуют в документировании, количественном и качественном анализе программ и оценке эффективности деятельности ШСП в целом. Круг конкретных обязанностей волонтера должен соответствовать его желанию, а также его личным качествам и возможностям, знаниям и умениям - в их постоянном развитии.

Таким образом, на начальном этапе вхождения нового волонтера в

службу круг функций, обязанностей и ролей, который может взять на себя волонтер, будет небольшим. Позднее, когда волонтер обживется в службе и освоит основные навыки медиатора, этот круг может существенно расшириться.

Таким образом, теоретически определена психологическая структура волонтерской деятельности, компоненты и факторы эффективности волонтерской деятельности, а также отмечено, что особенностью самореализации школьника является участие в волонтерской программе и влияние новой социокультурной среды, развитие познавательной и коммуникативной компетенций. Во время волонтерской программы меняется отношение школьника к самому себе и окружающему миру, проявляется необходимость усвоения новых знаний, умений и навыков, меняются самооценка, мотивы и потребности. Теоретическое исследование вопроса развития волонтерского движения в России, его психологической структуры и законодательного регулирования позволяет нам утверждать, что оно должно базироваться на основательной теоретической базе, которая до сих пор еще не создана. Создание такой базы может быть обеспечено рядом научных исследований, которые обнаружили приоритетные направления, особенности формирования модели волонтерства в социально-политических, экономических, культурных условиях нашего государства. Именно научный подход к изучению возможностей развития волонтерского сектора может создать тот профессиональный уровень волонтерства, который сможет влиять на формирование положительного имиджа и высокого статуса волонтера.

1.3. Психолого-педагогические условия включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур

На основе проведенного теоретического анализа конкретизируем три социально-педагогических условия, обеспечивающие включение

школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур:

1) готовность специалистов психологической службы школы (социальных педагогов, психологов) к применению социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками;

2) обеспечение участия младших подростков в реализации технологии медиаторства;

3) организационно-методическое обеспечение реализации технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками (применение интерактивных методов обучения, соответствие содержания образовательных программ сущностным и структурным характеристикам конструктивного решения конфликта на основе взаимопонимания) [62].

С целью четкого описания и характеристик каждого условия рассмотрим их подробнее.

1. Готовность специалистов психологической службы школы (социальных педагогов, психологов) к применению технологии медиаторства в решении конфликтов между младшими подростками.

Осуществив анализ научных трудов, констатируем необходимость профессиональной подготовки кадров для реализации технологии медиаторства. В частности, ученые Д.С. Кулапов, Н.В. Гордийчук в своих трудах доказывают целесообразность специальной подготовки специалистов социальной сферы в осуществлении посреднической деятельности [55; 66; 150]. Обобщив подходы ученых к определению готовности как научной дефиниции, рассматриваем готовность специалистов к использованию технологии медиаторства сквозь призму таких структурных компонентов:

- мотивационного (предусматривает совокупность мотиваций специалиста к совершенствованию уровня личностной конфликтологической готовности к разрешению конфликтов разного рода, а также сформированность коммуникативных умений и поведения в конфликтных ситуациях);

- гносеологического (включая наличие глубоких знаний по конфликтологии, широкий кругозор, общую образованность по вопросам теории конфликта и практики решения конфликтных ситуаций);
- операционного (базируется на сложившихся умениях и навыках разрешать конфликты, готовность применять инновационные стратегии);
- личностного (опирается на сложившиеся качества личности, которые позволят профессионально решать конфликты) [34].

Взяв за основу исследования И. Козич, М. Трухан, рассмотрим критерии и показатели готовности специалистов к реализации технологий медиаторства.

Мотивационный. Показатели: - мотивация успеха;

- сформированность мотивов бесконфликтного взаимодействия;
- мотивация избегания неудач.

Гносеологический. Показатели:

- оценка уровня компетентности в управлении конфликтами;
- знание прав и обязанностей сторон, участвующих в конфликте, а также третьей стороны - медиатора;
- знание понятия «конфликт», причин, особенностей и стратегий управления конфликтными процессами в учебном заведении;
- знание понятие «медиации», ее содержания, структурных и организационных особенностей.

Операционный. Показатели:

- умение применять целесообразные стратегии разрешения конфликтов;
- умение использовать личностные предпочтения в выборе стратегии урегулирования конфликта;
- применение доминирующего подхода в управлении конфликтами.

Личностный. Показатели:

- эмпатийность;
- сформированность ценностных ориентаций, направленных на

гуманность, толерантность, уважение к партнеру по общению или деятельности;

- уровень индивидуальной конфликтности личности.

Важна подробная характеристика показателей готовности специалистов к реализации технологий медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками в общеобразовательном учебном заведении. Сущность мотивационного компонента, на наш взгляд, заключается в формировании устойчивой положительной мотивации к деятельности по урегулированию конфликтов, которая предусматривает конструктивное отношение к ним. Сформированность этого компонента будем оценивать по таким показателям, как мотивация к успеху, сформированность мотивов бесконфликтного взаимодействия, мотивация избегания неудач [48].

Гносеологический компонент изображает уровень теоретико-методологической подготовки специалиста в области конфликтологии и медиации, в частности, владение знаниями о конфликте, его видах, признаках, стратегий поведения личности в конфликте, их зависимости от личностных особенностей участников конфликта, об основных способах и пути урегулирования конфликтов, теоретических основах медиации, структуре медиативного процесса. Важно также знать и понимать возрастные особенности развития младших подростков. В этом соответствии, показателями гносеологического компонента является уровень компетентности специалиста в области конфликтологии и медиации, знание прав и обязанностей участников конфликта и медиатора; владение умениями управления и решения конфликтов в учебном заведении.

Сформированность операционного компонента готовности специалиста к конфликтологической деятельности будем оценивать по овладению прикладными умениями и навыками, необходимыми для решения конфликтов и использования медиативных практик. Этот компонент описывают такие качества, как: умение применять целесообразные стратегии

решения конфликтов; умение использовать личностные предпочтения в выборе стратегии урегулирования конфликта; применение подхода в управлении конфликтами [56].

Личностный компонент идентифицируем как сформированность у специалиста таких важных для конфликтологической и медиативной деятельности качеств, как эмпатия, владение собой и саморегуляция (способность управлять собственными психическими состояниями - тревожностью, агрессивностью, фрустрацией и т.д.), положительно ориентированные ценности и тому подобное.

Логика, проведенного нами исследования, строится на том, что готовность личности к реализации технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками в общеобразовательном учебном заведении определяется состоянием сформированности всех показателей каждого из предложенных компонентов.

Готовность специалистов к реализации технологии медиаторства в решении конфликтов между младшими подростками характеризуется как устойчивое целостное состояние личности специалиста, который выражает его конфликтологическую и медиативную культуру, ценностные ориентации, морально-психологическую готовность к данному виду деятельности. Процесс формирования готовности специалистов к реализации технологии медиаторства начинается еще в период профессиональной подготовки специалистов в высшем учебном заведении [23].

Введение специальных программ профессиональной подготовки специалистов в реализации технологии медиаторства рассматриваем необходимым и важным условием эффективности интеграции данной технологии в школьную среду.

2. Обеспечение участия младших подростков в реализации технологии медиаторства.

Безусловно, указанное условие осуществления технологии медиаторства в решении конфликтов между младшими подростками в

общеобразовательном учебном заведении, по нашему мнению, является одной из главных, когда речь идет о медиаторстве сверстников. Молодое поколение всегда стремится участвовать в различных мероприятиях. Множество детей во всем мире хочет участвовать в различных процессах, чтобы чувствовать себя занятыми, анализировать, влиять и изменять ситуацию.

Согласны с тезисом Г.М. Лактионовой о том, что практика молодежного участия зарекомендовала себя, как эффективная форма работы с детьми и подростками, как принципиально новый подход к организации такой деятельности этой возрастной категории. Молодежное участие - это возможность выразить свои взгляды, быть услышанным и влиять на результат при решении вопросов, касающихся интересов всей молодежи. Взрослые имеют возможность не только услышать желание и мысли учеников, но и выстроить партнерские отношения между взрослыми и детьми, организовать совместную работу и добиться высокого уровня ответственности за решения, принимаемые совместно, получить лучшие результаты [12, с.325]. В соответствии с такой научной мыслью понимаем участие младших подростков как возможность быть активным участником создания своей позиции.

Рассмотрим некоторые ключевые элементы участия младших подростков в социальных инициативах, в том числе, деятельности, направленной на содействие созданию толерантной среды, уменьшение асоциальных и деструктивных проявлений в школьной среде.

Первый: «участие» само по себе - это развитие, а также одновременно средство и путь развития и воспитания. Развитие - это процесс выбора относительно форм участия, постановка целей и задач, планирование и непосредственно сама сознательная добровольная деятельность. Цель развития и его главная задача в сфере образования - дать школьнику возможность выбирать такой образ жизни, которым он хочет жить. Общество считается развитым той мере, в какой оно обеспечивает возможность

каждому человеку, в том числе детям, достойно строить свою жизнь и активно участвовать в жизни всего общества. Младшие подростки не смогут развиваться, если они не смогут реально влиять на свою жизнь. Только в процессе активной (посильного, добровольного) участия они получают практический опыт, знания, формируют мировоззрение, закрепляют навыки. Младшие подростки увлекаются деятельностью (особенно, когда видят результат своего участия), у них появляется уверенность в себе, своих силах, знаниях, а затем постепенно приходит опыт. Это способствует укреплению самоуважения, уверенности, психологического равновесия и приобретению жизненного опыта. Такие ученики лучше учатся в школе, достигают высших уровней нравственного развития, активно включаются в общественную жизнь, у них меньше психологических и социальных проблем, постепенно формируется и начинает действовать чувство контроля над собственной жизнью [227, с.12].

Второй ключевой аргумент: «участие» положительно влияет на стабилизацию социальных процессов. Общеизвестно, если младшие подростки участвуют в разработке проекта и в процессе его внедрения, то они считают себя соавторами. Это чувство причастности, в свою очередь, порождает ответственность и желание направить работу в благоприятное русло. Например, совместные варианты решения проблемной ситуации, которые предлагают самые младшие подростки - участники конфликта, имеют больше возможностей для осуществления, чем те варианты, предложенные внешне взрослыми (принуждение детей пожать друг другу руки не всегда решает конфликт между ними, а скорее, наоборот, переводит его в латентную стадию) [17].

Третий: «участие» - это возможность для младших подростков сделать значительный вклад в жизнь общеобразовательного учебного заведения. Общественно полезная деятельность должна стать для них основой в определении жизненных ценностей и на основании этого они будут принимать решение. Ученики могут выдвигать идеи и предложения, которые

зачастую не приходят в голову взрослым, что изображается в их особом, творческом подходе к видению, восприятию ситуации.

Четвертый: «участие» - это фундамент в приобретении жизненного опыта. Этот опыт дает необходимые жизненные навыки (умение принимать решения, вести переговоры, коммуникабельность, ориентация в информационном пространстве, планирование своих действий, прогнозирование и ответственность за результаты деятельности и т.д.).

Младшие подростки, которые не имеют навыков участия, обычно не умеют защитить себя, не умеют общаться, доказывать и аргументировать свою точку зрения, они становятся пассивными, инертными, легче поддаются под негативное влияние. И наоборот, те, которые активно участвуют в урегулировании проблемных ситуаций, социальной жизни, могут выражать свои мысли и взгляды, настаивать на своем и защищать свои потребности и интересы, и одновременно учитывать чужие, бесспорно, скорее всего, будут более ответственными и действовать увереннее. Они лучше подготовлены к жизни, имеют навыки социальной самозащиты, противодействия вредным привычкам, деструктивным и асоциальным проявлениям в обществе. Чрезмерная забота взрослых, желание сделать так, по их мнению, будет правильно, слишком сильная защита младшего подростка делает его беспомощным и зависимым, неготовым к преодолению жизненных трудностей, решения сложных жизненных ситуаций.

Как показывает практика, часто взрослые участники учебно-воспитательного процесса в общеобразовательном учебном заведении не готовы или не хотят передавать ответственность младшим подросткам, аргументируя это отсутствием у них компетентности и ответственности, необходимых для принятия решений. Такие мысли есть, несмотря на то, что активное привлечение школьников к реализации социально-педагогической технологии медиаторства не подразумевает передачи им полной ответственности. Скорее, участие можно было бы назвать фундаментом приобретения жизненного опыта, поскольку опыт участия приводит к

знакомству младших подростков с такими понятиями, как ответственность, контроль, влияние и самовыражение [1].

При этом важно учитывать, что передача ответственности должна быть пошаговой, постепенной, в соответствии с тем, насколько ученики готовы ее принять. Современный подход к принципу участия младших подростков в процессе урегулирования конфликтов, возникающих между ними, строится на основе Конвенции ООН о правах ребенка, на взглядах ученых мирового уровня, в частности, Р. Харта и А. Ричардсона, материалах ЮНИСЕФ [270]. Согласно этому подходу, считается, что действия, направленные на стимулирование участия детей и подростков, - это способ основательного совершенствования общества, а само участие - это базовое право гражданина, понятие, которое должно быть воспринято во всей его многогранности как аксиома.

Рост ответственности за свои решения, за собственную жизнь, жизнь близких напрямую связана с получением опыта участия и развитием социально полезной компетентности. Только из-за личного активного участия младшие подростки способны приобрести знания, развивать умения и навыки, сформировать потребности и интересы. Педагоги могут включать младших подростков к решению собственных проблем через все виды деятельности, особенно при поиске путей выхода из конфликта. Это позволяет комплексно и органично привлекать учащихся к активному участию, ответственности за свои поступки, несмотря на возраст, знания, опыт, желание [19].

На основе материалов Н. Комаровой, А. Зинченко, Д. Диков-Фаворскими др. охарактеризуем факторы эффективного применения принципа активного участия младших подростков в осуществлении социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между ними:

- 1) инициатива учащихся и желание самостоятельно осуществлять позитивные изменения. Младшие подростки четко осознают, что они хотят

изменить, почему они хотят это изменить добровольно. В основном инициативы исходят от младших подростков в тех случаях, когда они чувствуют, что последствия и результаты этих изменений непосредственно могут влиять на их жизнь;

2) настойчивость. Принятие решений о необходимости изменений, сама деятельность, направленная на достижение запланированных результатов, требуют преданности делу, настойчивости, выявления тех препятствий, которые могут стоять на их пути, и умение преодолеть;

3) осведомленность. Младшие подростки должны знать свои права и обязанности, разбираться в методах и путях решения проблемы, иметь достаточно знаний и владеть навыками решения своих проблем;

4) сотрудничество со всеми заинтересованными сторонами. В решении сложных жизненных ситуаций, проблемных вопросов, споров младшие подростки сотрудничают и учитывают мнения, интересы, потребности всех заинтересованных сторон. Это в свою очередь дает уверенность в том, что проблема получит конструктивное решение, а взаимоотношения сторон перейдут на более качественный уровень;

5) каждая из заинтересованных сторон должна достичь успеха. Младшие подростки активно участвуют в процессе разработки и внедрения изменений, решении проблемных ситуаций при условии, если они получают определенные преимущества при ее успешном решении. Так же преимущества должны получить все заинтересованные стороны. Это создает атмосферу удовольствия и повышения самооценки, равнодушия к проблемам младших подростков, заинтересованности в их положительном решении [22];

6) планирование и внедрение. Все заинтересованные стороны должны сотрудничать для того, чтобы беспрепятственно спланировать и осуществить изменения, урегулировать конфликтную ситуацию. Важным и ключевым элементом является ответственность младших подростков за выполнение обязательств, которые они согласовали при заключении договоренности.

Обычно, пути и способы решения конфликтной ситуации, которые определяют сами ее участники, имеют больше шансов на реализацию в будущем, однако должны быть контроль и проверка их выполнения. Младшие подростки сами следят за соблюдением пунктов соглашения;

7) прозрачность в процессе деятельности и принятии решений. Все заинтересованные стороны должны быть честными относительно шагов, к которым они прибегают с целью осуществления решения проблемы это дает возможность определить потребности каждого участника и помогает в полноценном анализе причин конфликта;

8) гибкость. Все заинтересованные стороны должны уметь договариваться и сотрудничать друг с другом. Желание выиграть спор, и в то же время осознание ценности взаимоотношений между младшими подростками определяет их возможность изменить при необходимости выбранный путь [31];

9) привлечение экспертов, опытных специалистов, которые могут предоставить профессиональную помощь. Поскольку младшие подростки часто не имеют достаточного уровня знаний, чтобы успешно достичь качественного уровня изменений, урегулировать конструктивно конфликтную ситуацию, то помощь, поддержка, обучение координаторов (социальных педагогов, психологов) должны сопровождать их в общеобразовательном учебном заведении [22, с.16-17]. Следовательно, участие младших подростков в осуществлении социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между ними понимаем, как ответственность за свои поступки, добровольное решение, урегулирования проблемной ситуации.

3. Организационно-методическое обеспечение реализации социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками.

Обобщение теоретико-методологических основ социально-педагогической технологии медиаторства и обоснование алгоритма

реализации в общеобразовательной школе доказывают необходимость разработки организационно методического обеспечения данного процесса. Исходя из значения термина «обеспечение» как предоставление достаточных для жизни материальных средств, необходимых для деятельности, функционирования чего-нибудь и с учетом содержания базовых понятий нашего исследования, мы рассматриваем организационно-методическое обеспечение реализации социально-педагогической технологии медиаторства в решении конфликтов между младшими подростками как комплекс организационных, образовательно-воспитательных форм и методов социально-педагогической работы, который предусматривает активизацию ресурсов и расширение возможностей урегулирования конфликтов между младшими подростками [11].

Этот процесс реализуется путем:

- формирование умений и навыков конструктивной коммуникации;
- анализа конфликтной ситуации на основе сотрудничества и согласия;
- удовлетворение интересов и потребностей всех участников конфликта.

Учитывая особенности развития личности в младшем подростковом возрасте, основными способами работы специалиста психологической службы с младшими подростками при реализации технологии медиаторства, на наш взгляд, являются интерактивные методы обучения таких детей. В отличие от традиционных, они базируются на активном взаимодействии участников учебно-воспитательного процесса, при этом основное внимание уделяется взаимодействию слушателей между собой. Такой подход позволяет активизировать учебно-воспитательный процесс, вызвать интерес к учебной теме, превращать аудиторию пассивных наблюдателей в активных участников занятия [30].

Интерактивное обучение - это, прежде всего, диалоговое обучение, в ходе которого осуществляется взаимодействие того, кто учит и того, кто учится. Основные характеристики интерактивного обучения и подготовки

младших подростков к совершению технологии медиаторства:

- это специальная форма познавательной деятельности;
- учебный процесс организован так, что практически все ученики приобщенные к процессу познания, имеют возможности понимать и рефлексировать по поводу того, что они знают и думают;
- должна быть атмосфера доброжелательности, взаимопомощи – форма кооперации и сотрудничества;
- на занятии организуется индивидуальная, парная, групповая работа;
- применяются исследовательская, игровая деятельность, творческие задания, проблемные ситуации, ролевые игры, инсценировки и тому подобное.

С помощью интерактивных методов обучения, как показывает практика, можно решить одновременно несколько задач:

- развитие коммуникативных умений и навыков;
- достижение эмоционального контакта между слушателями;
- развитие умения работать в команде, прислушиваться к мнению своего сверстника;
- снимает нервное напряжение учащихся, дает возможность менять формы их деятельности, переключать внимание на ключевые вопросы темы [26].

Интерактивные методы захватывают учащихся, побуждают у них интерес и мотивацию к деятельности, обучают самостоятельному мышлению и действиям. Интерактивное обучение предполагает: моделирование жизненных ситуаций; решение творческих задач; совместное решение проблем и тому подобное. В ходе диалогового обучения учащиеся учатся критически мыслить, решать сложные проблемные ситуации на основании анализа обстоятельств и соответствующей информации, принимать продуманные решения, участвовать в дискуссиях, общаться со сверстниками.

Использование интерактивной стратегии меняет роль и функции социального педагога - он перестает быть центральной фигурой и только

регулирует процесс, занимается его общей организацией, определяет общее направление (готовит необходимые задачи, формулирует вопросы для обсуждения в группах, контролирует время и порядок выполнения намеченной задачи, дает консультации, помогает в случае серьезных осложнений). Среди интерактивных технологий и форм различают разные виды. Наиболее популярными в последние годы стали такие, как: «мозговой штурм», «Круглый стол», дискуссия, ситуационный анализ («кейс-стади»), метод случаев, игровые технологии, тренинг [20].

Итак, готовность специалистов психологической службы школы к реализации социально-педагогической технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками, привлечение младших подростков к этому процессу, организационно-методическое обеспечение осуществления данной технологии и составляют социально-педагогические условия использования технологии медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками.

ГЛАВА 2. ОПЫТНО-ПОИСКОВАЯ РАБОТА ПО РЕАЛИЗАЦИИ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХ УСЛОВИЙ ВКЛЮЧЕНИЯ ШКОЛЬНИКОВ-ВОЛОНТЕРОВ В ШКОЛЬНУЮ СЛУЖБУ ПРИМИРЕНИЯ

2.1. Этапы реализации психолого-педагогических условий включения школьников-волонтеров в школьную службу примирения

Отметим, что социально-педагогическую технологию медиаторства в процессе включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур рассматриваем как комплексную, объединенную единой концепцией деятельность различных субъектов, направленную на достижение одной цели. Субъектами внедрения технологии медиаторства в общеобразовательной школе являются обучающиеся, педагогические работники (социальный педагог, психолог, учителя, администрация школы).

На рис. 2 представлен разработанный нами алгоритм социально-педагогической технологии медиаторства в процессе включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Охарактеризуем более подробно основные этапы реализации социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в условиях общеобразовательного учебного заведения. Решение любой проблемы младших подростков, которая требует вмешательства специалиста, начинается с диагностирования проблемы, которая содержит в себе обязательный этап сбора, анализа и систематизации информации, на основании чего может быть сделан тот или иной вывод. Особенностью деятельности социального педагога является то, что подростки не всегда могут сформулировать возникшую проблему и объяснить, чем она вызвана. Задачей социального педагога является выявить все значимые

обстоятельства ситуации и поставить диагноз. На этапе диагностирования проблемы мы провели ряд процедур, которые предусматривали сбор, анализ и систематизацию информации для определения состояния конфликтности в школе, проявлений конфликтов между младшими подростками, стилей разрешения конфликта. Опытно-экспериментальной работой на констатирующем этапе педагогического эксперимента было охвачено 100 человек, из них: 80 ученики 5-8 классов 20 педагогов школы. Констатирующий этап эксперимента проводился в сентябре-ноябре 2018 и предусматривал проведение серии диагностических мероприятий.

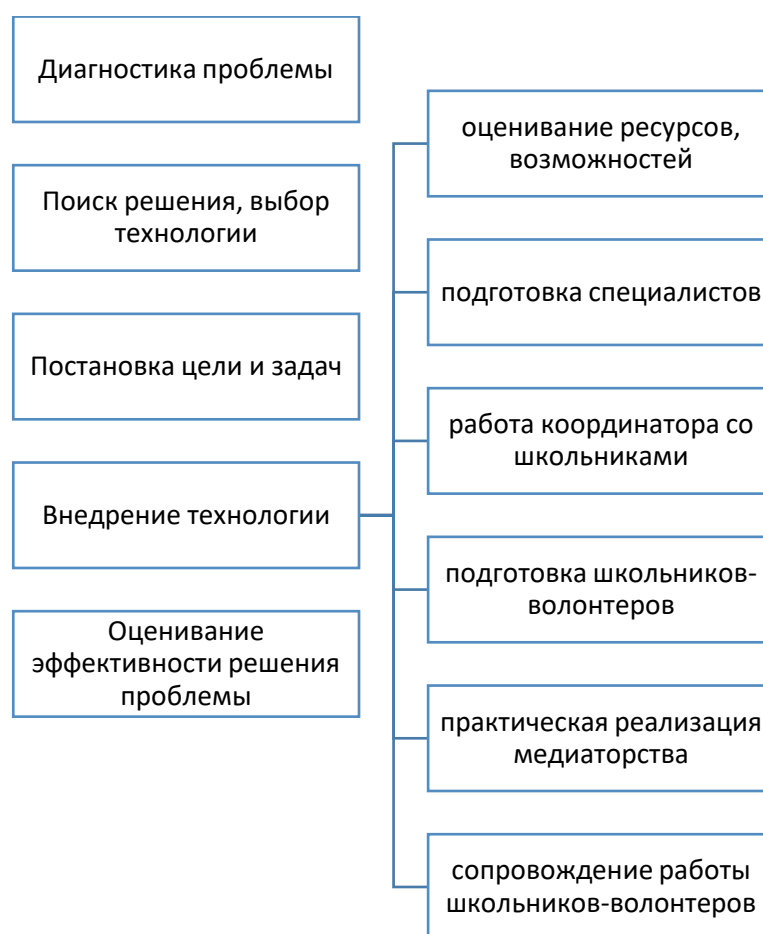


Рис. 2 Алгоритм социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур

Первый блок был направлен на диагностику конфликтности в школе: выявление количества и частоты агрессивных, асоциальных и насильственных проявлений среди младших подростков; изучение

показателей деструктивного решения конфликтов, их осведомленность с технологией медиаторства; средний показатель конфликтности в школе.

Второй блок целей связан с выявлением имеющихся социально-педагогических условий реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, в частности, готовности специалистов (социальных педагогов, педагогов, практических психологов) к реализации технологий, готовность учеников, организационно-методическое обеспечение. Констатируем, что диагностические замеры по двум блоками целей происходили параллельно. Охарактеризуем диагностические процедуры и их результаты по каждому из блоков. Отметим, что основное внимание на констатирующем этапе было обращено не в проблему конфликтности вообще. Априори мы понимаем, что конфликты являются неизбежным спутником жизнедеятельности человека и важным двигателем в развития личности. Существование различных конфликтов в школьной среде является объективным. Мы акцентировали внимание именно на конфликтах между младшими подростками (учащимися 5-8 классов). На этапе диагностики проблемы мы ставили задачу изучить общую ситуацию конфликтности между подростками; среду, в которой они чаще всего возникают; частоту возникновения конфликтов, их проявления и причины, стратегии решения.

В сентябре 2018 мы опросили учеников школы, используя анкету по конфликтным ситуациям, которая была нами разработана (см. приложение). На вопрос, где дети чаще всего встречаются с конфликтом 90,88% - опрошенных указали в школе, 68,90% - дома, 52,01% - на улице. Графически ответы учащихся иллюстрирует рисунок 2. Таким образом констатируем, что школа является средой, где подростки чаще всего встречаются с конфликтом. Это подтверждает актуальность затронутой нами проблемы. Именно поэтому в школе нужно учиться работать с противоречивыми ситуациями, выстраивать стратегию своего поведения в конфликтной ситуации. В таких ситуациях является важной работа

педагогического коллектива над формированием мирной стратегии поведения у младших подростков, над включением их в качестве волонтеров ведущих примирительных процедур.

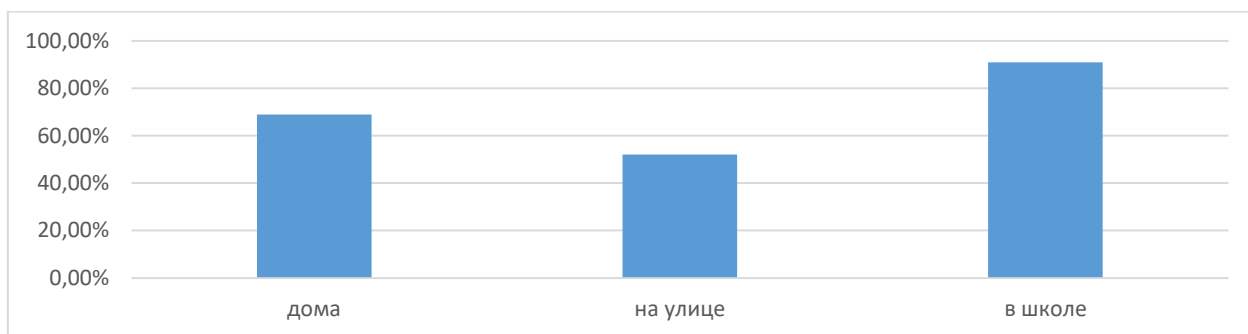


Рис. 3. «Результаты ответов младших подростков о среде, в которой они чаще всего сталкиваются с конфликтом».

Далее мы выяснили, с кем и чаще всего конфликтуют подростки. Обобщая количество ответов по каждому из указанных показателей («Со сверстниками», «взрослыми», «младшими детьми», «детьми»), определено, что на первое место по частоте возникновения конфликтов дети ставят именно ровесников - 83,35%, на втором месте - старшие по возрасту ученики - так считают 78,01% опрошенных, далее - взрослые - 76,94%, и значительно меньше конфликтуют с младшими по возрасту детьми - 29,75%.

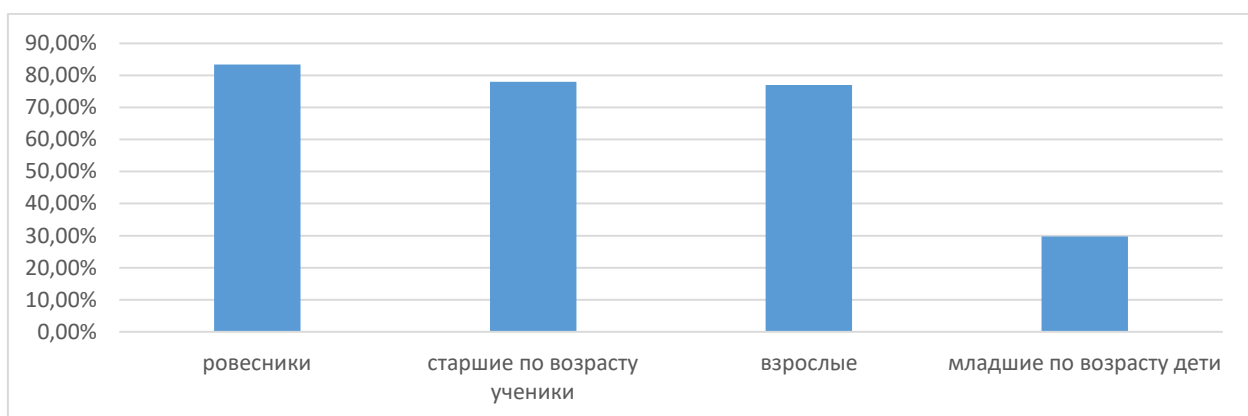


Рис. 4 «Результаты ответов младших подростков о том, с кем у них чаще всего возникают конфликты»

То есть - подавляющее большинство младших подростков признает, что имели опыт конфликта с ровесниками, что свидетельствует о необходимости формирования у них определенных навыков бесконфликтного общения именно со сверстниками. Интересно, что такую

же ситуацию показали и ответы педагогов, психологов и социальных педагогов на вопрос разработанной нами анкеты (См. Приложение). Отвечая на вопрос «Какие конфликты, по Вашим наблюдениям, чаще всего возникают в школе», 87,50% специалистов указали на конфликты типа «ученик-ученик». Такие результаты говорят о том, что существует проблема решения конфликтов в школе именно между детьми, в частности, между ровесниками. Итак, в школе, по нашему мнению, должен быть налажен механизм урегулирования конфликтных ситуаций именно между учениками.

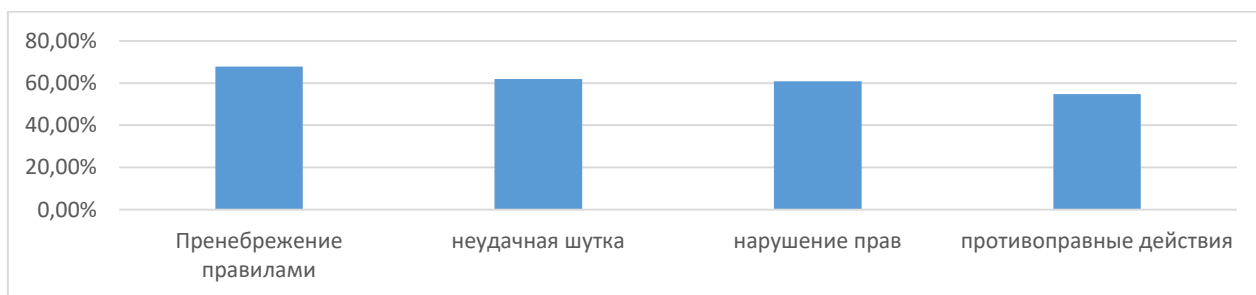


Рис. 5 «Результаты анкетирования младших подростков о причинах конфликта»

Рисунок 5 иллюстрирует, что причиной конфликтов 67,82% детей признали пренебрежение правилами и порядком, 61,93% - неудачная шутка, 60,85% - нарушение прав и справедливости, 54,95% - противоправные действия. Отдельным пунктом диагностических замеров было определение поведения младших подростков в конфликте. На вопрос, какую позицию занимают младшие подростки в ситуации конфликта, 74,79% ответили «сторонний наблюдатель», что свидетельствует, по нашему мнению, об определенной пассивности в решении споров и желании избежать конфликтов. А это, в свою очередь, демонстрирует неуверенность младшего подростка в своих силах и перекладывание ответственности на других в решении собственных проблем. Такая ситуация направляет на мысль, что причиной отчасти является неумение детей решать конфликт без ущерба для себя или для других. На вопрос «Что ты делаешь для остановки конфликтной ситуации?» дети ответили, что больше пытаются договориться и обсудить ситуацию - 93,83%. Так или иначе младшие подростки используют этот

метод чаще, чем деструктивные. Хотя в ответах 57,37% человек является утверждение, часто дети используют свою силу, авторитет и власть для остановки конфликтной ситуации, что свидетельствует об определенном копировании поведения взрослых: кто имеет статус и власть, тот и сильнее. На вопрос, что могут позволить себе младшие подростки во время конфликта, 57,10% ответили «обзывать», 51,47% детей могут унижить другого.

На вопрос «Как ты выходишь из конфликтных ситуаций?» 84,42% подростков выбрали «просто перестаю конфликтовать - и все забывается», что еще раз свидетельствует о пассивности в решении конфликта, нежелании или неумении урегулировать ситуацию, разобравшись в причинах. «Умение слушать и отстаивать свою позицию» в равной степени - 73,07% подростков выбрали как приемы, которые могут помочь выйти из конфликтной ситуации.

Для диагностики состояния конфликтности в школе использованы следующие методы: наблюдение, беседы с учащимися, педагогами, родителями, анкетирование; опрос; диагностические методики (диагностика склонности личности к конфликтной поведения К. Томаса (адаптация Н.В. Гришиной), диагностика Д. Джонсона и Ф. Джонсона, а также описанное выше анкетирование младших подростков, педагогов, психологов по конфликтным ситуациям в их школе.

В результате тестирования подростков по методике К. Томаса и методике Д. Джонсона и Ф. Джонсона мы получили результаты, представленные в таблице 1.

Таблица 1

Показатели стиля поведения младших подростков в конфликте (по методикам диагностики К. Томас, Д. Джонсон и Ф. Джонсона) (%)

Стили поведения	Показатели
Избегание	40,21
Приспособление	20,91
Компромисс	19,30
Соперничество	12,06
Сотрудничество	7,5

По результатам опроса, представленным в таблице 1, видим, что 40,21% младших подростков предпочитают стиль поведения в конфликте, который характеризуется избеганием, то есть, как отсутствием удовлетворения собственных интересов, так и стремление к удовлетворению интересов другой стороны; 20,91% детей выбрали стиль приспособления к проблемной ситуации, что отражает пассивную позицию в решении конфликта; у 19,30% учеников диагностирован стиль поведения компромисс, что свидетельствует о стремлении удовлетворить потребности другой стороны и готовность поступить собственными интересами; соревнованию как стилю поведения в конфликте отдали предпочтение 12,06% младших подростков, что свидетельствует о готовности детей к конкуренции и удовлетворению только своих потребностей; 7,50% подростков отдали предпочтение стилю сотрудничества в решении споров. Каждая из указанных стратегий может быть оптимальной и обеспечить наилучший эффект в зависимости от конкретных условий возникновения и развития конфликта.

По итогам диагностики младших подростков по методикам К. Томаса, Д. Джонсона и Ф. Джонсона делаем вывод о том, что ученики скорее всего будут избегать конфликтов, будут приспосабливаться к ним, поскольку не хотят настаивать на своем, но также отказываются изменить свои взгляды. Это можно объяснить неуверенностью детей, страхом к противостояниям и еще большим обострениям, высокой эмоциональностью в

конфликтных ситуациях. При возникновении споров младшие подростки скорее всего промолчат, обидятся, демонстративно откажутся от взаимоотношений, однако это еще больше углубляет конфликт. Ученики реже используют компромисс и меньше всех стилей выбирают сотрудничество, то есть не предполагают взаимодействия с оппонентом. Результатом чего становятся трудности в общении с ближайшим окружением, в самостоятельном решении собственных проблем, избегании ответственности за свои действия. Или же наоборот, ученики переживают из-за собственные неудачи и застревают в проблемной ситуации и не видят выхода из нее.

Итак, согласно вышеупомянутым результатам диагностических процедур, проведенных на констатирующем этапе исследования, есть основания утверждать: 1) школа - место, где дети чаще всего сталкиваются с конфликтом (так считают 90,32% опрошенных детей); 2) подавляющее большинство конфликтов в школе - между ровесниками (об этом утверждают 83,35% респондентов-учащихся и 87,50% опрошенных специалистов - педагогов, практических психологов); 3) среди многих причин конфликтности в подростковой среде – неумение решать конфликты, преобладание деструктивных тенденций в конфликтных отношениях. Мы сделали попытку выявить, известна ли технология медиаторства младшим подросткам, в результате чего выяснилось, что ученики не имеют представление о том, что это такое (двое попытались объяснить термин в значении «Медиа» - средства массовой информации).

Второй блок диагностических процедур был ориентирован на специалистов - социальных педагогов, педагогов и практических психологов. Нами был организован презентационный семинар по использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. В мероприятии приняло участие 20 педагогов и психологов. Мы осуществили диагностику состояния сформированности готовности специалистов к реализации технологии

процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Таблица 2

Диагностический инструментарий диагностики готовности педагогов и психологов к внедрению технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур

Компонент готовности	Методика
Мотивационный (положительная мотивация, конструктивное отношение к конфликтам)	Методика Т. Элерса для диагностики мотивации успеха Опросник А. Реана на определение мотивации избегания неудач
Гносеологический (сформированность конфликтологических и медиативных знаний)	Учебный тест (терминологический диктант)
Операционный (владение умениями и навыками, профессионально-важными качествами)	Метод экспертных оценок
Личностный (сформированность личностных качеств)	1) опросник И. Юсупова на определение уровня эмпатийности; 2) тестирование оценки уровня индивидуальной конфликтности личности (Г. Ложкин)

Итак, диагностика мотивационного компонента готовности к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур обнаружила, что только у 6,66% специалистов наблюдается высокий уровень мотивации к успеху, тогда как достаточный уровень присущ 20,83%, средний уровень установлен 22,91% опрошенных, а 39,58% респондентов обладают низким уровнем мотивации к успеху. Мотивация избегания неудач (страх неудачи) наблюдается у 37,5% специалистов; ярко не выражен мотивационный полюс - у 39,58% опрошенных, из них 8,33% присуща мотивация к неудачам, а 6,25% - мотивация к успеху. Таким образом констатируем, что у большинства специалистов, вовлеченных в работу с младшими подростками, наблюдается отрицательная мотивация к успеху, а это свидетельствует о том, что уже с самого начала специалист боится возможного провала, думает о путях его предотвращения, а не способах достижения успеха. Характерна господствующая неразвитость у специалистов внутренней мотивации и преобладание внешних стимулов.

Для выявления уровня сформированности гносеологического компонента готовности к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур мы использовали традиционную для учебного процесса контрольную работу, которая состояла из задач двух уровней сложности: терминологический диктант и тестовые задания (см. приложение). Результаты показали невысокий уровень осведомленности специалистов по основам знаний о конфликте и технологии его решения: высокий уровень конфликтологических знаний продемонстрировали только 12,5% человек, достаточный - 22,91%, средний - 31,25%, низкий - 33,3%. В ходе беседы выяснилось, что большинство специалистов расценивают конфликты как нежелательное явление, абсолютизируют только одну сторону конфликта, которая на первый взгляд права, видят в нем опасность, что нарушает привычный быт школы. Очевидно, это объясняется этажностью и несистематизированностью теоретических знаний по конфликтологии, утверждением стереотипного отношения к конфликту как ситуации осложнения, разрушения и т.д. Почти нулевым оказался уровень осведомленности с технологией медиаторства: только 4,16% опрошенных показали, что знакомы с технологией медиации и частично использовали некоторые техники в работе с детьми для урегулирования разного рода споров.

Однако стоит отметить, что несмотря на незначительную работу с самым понятием медиации, специалисты школы осознают важность мирных техник разрешения конфликта и фактически используют их на практике. На вопрос «Какую роль в решении школьных конфликтов Вам приходилось чаще выполнять?» 56,25% респондентов ответили - посредник, 43,75% - советник. На вопрос «Кто, по Вашему мнению, должен урегулировать конфликты среди учеников?» опрашиваемые ответили «Специалисты психологической службы вместе с учениками» - 72,91%. Очевидно, что

педагог в рамках профессиональной компетенции должен обладать навыками урегулирования конфликтов.

Оценку операционного компонента мы осуществили с помощью метода экспертных оценок, бесед и прямых наблюдений. Целью их применение было выявление уровня владения специалистами умениями и навыками, необходимыми для решения конфликтов в школе, а именно для проведения медиативных процедур. По результатам работы экспертов обнаружен ненадлежащий уровень владения специалистами конфликтологической и медиативной компетентностью и, соответственно, подтвердилась необходимость повышения компетентности специалистов. Невысокие показатели владения знаниями, умениями и навыками в области конфликтологии и медиации оказались также и в результате проведенных устных бесед и систематических наблюдений, в частности: низкий уровень показал 41,6% респондентов, средний - 25%, достаточный - 18,75%, высокий - 14,6%. Обобщенные данные позволяют сделать выводы о том, что значительный процент специалистов достаточно поверхностно (интуитивно) обладают умениями и навыками по решению конфликтов вообще и с помощью медиаторства в частности.

Диагностику сформированности личностного компонента готовности специалистов реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур мы осуществили с помощью опросника И. Юсупова на определение уровня эмпатийности и метода тестирования оценки уровня индивидуальной конфликтности личности (Г. Ложкин).

В результате мы получили следующие данные о сформированности личностного компонента: низкий уровень присущ 18,80% испытуемым, средний наблюдается у 25%, достаточный - 33,30%, высокий - 22,90%. При этом уровень индивидуальной конфликтности у 29,16% опрошенных является высоким, выше среднего - у 33,33%, средний - 20,83%, а

неконфликтных и тактичных личностей с низким уровнем конфликтности оказалось 16,66%.

Полученные в ходе констатирующего эксперимента данные показали недостаточный уровень готовности специалистов к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур; несформированность значимых для реализации технологии медиаторства профессиональных умений и навыков, личностных свойств. Для получения совокупного результата (по всем критериям готовности) мы использовали коэффициент сформированности готовности специалистов к осуществлению технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, с помощью которого представили количественные показатели каждого уровня в одинаковых единицах измерения, а дальше - сравнили между собой.

Итак, в результате обработки полученных данных мы получили количественное выражение сформированности каждого критерия и общего уровня готовности специалистов к осуществлению технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. По результатам анализа данных ни один из критериев готовности специалистов не дошел высокого уровня сформированности, а совокупный показатель общей сформированности критерия готовности указывает на заметное доминирование низкого уровня. Поэтому можно утверждать, что полученные в ходе констатирующего эксперимента данные свидетельствуют о недостаточном уровне сформированности готовности специалистов к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Итак, с помощью полученных на диагностическом этапе данных, мы можем утверждать следующее: конфликты между младшими подростками в среде общеобразовательного учебного заведения преобладают среди других (дома, на улице, со взрослыми), стиль избегания в решении конфликтов среди младших подростков доминирует, причиной чего является неумение

сотрудничать при решении споров, что в свою очередь приводит к обострению конфликта; низкое состояние сформированности готовности специалистов школы к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Следующим этапом реализации социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур является поиск путей решения актуальной проблемы. На этом этапе происходит обсуждение состояния конфликтности (случая) с участниками учебно-воспитательного процесса (учащиеся, социальный педагог, практический психолог, педагоги, родители), планирование совместных действий по решению проблемы урегулирования конфликтов между младшими подростками путем внедрения технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Выбор медиаторства, как примирительной процедуры, как технологии разрешения конфликтов между подростками обосновываем двумя группами причин. Первая исходит из особенностей возрастного периода: именно младший подростковый возраст (10-13 лет) является сенситивным для формирования навыков мирного решения конфликта. Это период, когда авторитет ровесника доминирует над всеми другими, поэтому подростки могут решать конфликты с помощью сверстников более эффективно, чем с помощью взрослых; урегулированию конфликта путем сотрудничества способствует более удачному предотвращению будущих конфликтов между школьниками, чем административные наказания. Взаимодействие и деятельность сверстников в школьной службе примирения происходит по методу «равный равному». Метод «равный-равному» трактуется как «средство передачи достоверной, социально значимой информации во время неформального или особым способом организованного общения в социальной группе людей, по какому-то определенному признаку (возраст, интересы, ценности, потребности, проблемы и т.п.)» [79, с. 494].

Общаясь и работая в команде сверстники-медиаторы объединяются по такому критерию как интересы, ценности, а именно желания помочь, научить конструктивным путям выхода из конфликта, искренность, честность, справедливость, ответственность. Другая группа аргументов целесообразности выбора технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур связана с ее особенностями, в частности:

1) большое значение воспитательного эффекта школьной медиации. Часто положительные изменения в сознании младшего подростка даже важнее, чем решение конкретного конфликта. Обучая учеников умению решать конфликты с помощью медиативного подхода, мы учим их уважать себя, а также ценить и принимать другого. Мы способствуем проявлению у детей чувства собственного достоинства, а также воспитываем ответственное отношение к своим действиям, поступкам и жизни в целом. Медиативный подход учит их умению занимать и развивать активную жизненную позицию, принимая на себя ответственность за дальнейшее развитие собственного жизненного сценария, а также осознавать силу своего воздействия на окружающий мир. Очень важно научить младших подростков навыкам правильно реагировать на конфликтные ситуации. В процессе обучения у них также формируется умение сопереживать, поставить себя на место другого, быть чутким к страданиям другого, чувствовать чужую боль;

2) высокая значимость урегулирования отношений, поскольку конфликтующие стороны (сверстники) будут продолжать встречаться в школе;

3) часто в школьной практике возникает необходимость работы с последствиями административного урегулирования конфликта (директором, психологом, социальным педагогом), которые проявляются у младших подростков в виде негативного настроения, предубеждений, страхов. На основании диагноза (показателей конфликтности между подростками) сформулирована цель внедрения технологии процесса включения

школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур: создание благополучного, гуманного и безопасного пространства (среды) для полноценного развития и социализации младших подростков путем формирования у них умений и навыков конструктивного разрешения конфликта на основе понимания.

Достижение поставленной цели обеспечивается путем решения следующих основных задач:

1) создание системы защиты, помощи и обеспечения гарантий прав и интересов детей разного возраста и их групп;

2) формирование навыков конструктивного поведения в конфликте у всех участников образовательного процесса (особенно - у младших подростков), имея цель повышения их социальных компетенций (образование), а также для решения задач воспитательного значения (для формирования у учащихся ответственности за свои поступки, самостоятельности в принятии решений, конфликтологической культуры поведения);

3) повышение качества профилактической и коррекционной работы с детьми, которые попали в сложную жизненную ситуацию. Выполнение поставленных задач осуществляется в ходе внедрения технологии, что, в свою очередь, предполагает четкую логику поэтапных операций. Прежде всего проводится оценка ресурсов и реальных возможностей использования технологий. Начальные мероприятия предусматривают информирование всех участников учебно-воспитательного процесса о технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, что происходит в ходе презентационного семинара, круглого стола с помощью современных рекламно-информационных мероприятий (презентации, раздача буклетов, освещение информации на сайте школы).

Важным моментом данного этапа является анализ ресурсов (путем анкетирования, бесед, индивидуальных и групповых консультаций,

обсуждения), которые сделают жизнеспособность технологии медиаторства в школе, в частности:

1) поддержка идеи школьной медиации со стороны: администрации (особенно - директор и его заместителя по учебно-воспитательной работе); педагогического персонала (готовность «поделиться полномочиями» с детьми в решении конфликтов);

2) наличие претендента на роль координатора школьной медиации (на добровольных началах);

3) наличие желающих среди учащихся на медиатора-волонтера.

На основе имеющихся возможностей администрация школы принимает решение о внедрении технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Следующий этап - подготовка специалистов к работе по технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. Заметим, что в выборе координатора программы школьной медиации определяющим является его соответствие следующим критериям: - поддержка идеи медиации; - готовность (добровольность) осуществлять функции координатора школьной службы медиации; - готовность к обучению детей проведению процедуры медиации; - наличие доступа к информации о конфликтных ситуациях в школе; - авторитет и доверие от учителей и учащихся; - способность отстаивать свое мнение перед администрацией; - способность организовать службу школьной медиации.

Для теоретического и практического обучения координаторов нами были упорядочены и разработаны:

- методический семинар-тренинг «Создание школьной службы примирения»;

- цикл практических занятий «Медиация - путь к пониманию»;

- информационно-методическая литература по восстановительной и школьной медиации.

После курса теоретического и практического обучения подготовленный координатор приступает к следующему этапу - работе с подростками, что включает:

- 1) информирование учащихся 5-8 классов о школьной медиации (презентационные занятия, рекламно-информационные мероприятия);
- 2) анкетирование учащихся, проведение интервью и отбор потенциальных кандидатов для обучения медиативным техникам. Отбор кандидатов осуществляется по определенному перечню критериев: развитые коммуникативные навыки, сотруднический подход в ситуации конфликта, безоценочность, авторитет среди учеников и педагогов, желание быть медиатором, участие в внешкольной работе и тому подобное. Завершается этот этап формированием групп из учеников 5-8 классов.

Дальше - этап подготовки школьников-волонтеров. Реализация программ обучения школьников-волонтеров в «группах равных» происходит двумя последовательными этапами:

- 1) учебный этап (первое полугодие учебного года) - теоретический курс по методам эффективного взаимодействия и урегулирования конфликтов, и технологии работы школьников-волонтеров. Основными формами работы являются: факультатив по конфликтологии, видеосюжеты о школьных конфликтах, методы изучения конфликтов, медиации;
- 2) тренировочный этап (второе полугодие учебного года) - включает приобретение младшими подростками опыта деятельности школьниками-волонтерами при реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, программ понимания и примирения; создание Клуба медиаторов для регулярных встреч детско-взрослой команды школьной службы примирения.

Организационно этот этап проходил в форме тренинга «Базовые навыки медиатора», серии тренинговых занятий по проведению программ примирения между жертвой и обидчиком, интерактивных образовательных технологий (деловые игры, кейс-метод, метод ведения случаев, инсценировки

и др.). Разработанные программы подготовки школьников-волонтеров предусматривали формирование у них системы знаний о конфликте, общения, медиации и восстановительном подходе, особенностях и процедуре медиации; овладение умениями анализа стилей и подходов к решению конфликтов, ведение стратегии «Выигрыш-выигрыш», определение позиций, интересов и потребностей участников конфликта, применение техник медиации на разных этапах решения конфликтов, стратегий уменьшения предубеждения и оценочного отношения участников друг к другу, активного слушания в ведении диалога.

Сформированные у школьников-волонтеров медиативной компетентности является важным условием осуществления следующего этапа - практической реализации медиаторства сверстников. Школьники-волонтеры помогают решить конфликтную ситуацию сверстникам. Они самостоятельно проводят ознакомительную работу со случаем (Узнают у социального педагога краткую информацию о том, что произошло, и общие сведения об участниках конфликта), встречаются с детьми с предложением принять участие в процедуре примирения, проводят предварительные встречи. Кроме решения различных конфликтов, возникающих между подростками в школе, школьники-волонтеры при содействии координатора осуществляют деятельность и по таким направлениям, как проведение просветительской работы по медиации среди учащихся, их родителей и педагогического персонала; предотвращения возникновения конфликтов, создание препятствий для их эскалации; формирования коммуникативных умений у подростков (навыков конструктивного решения конфликтов, ненасильственных стратегий поведения), осуществляют профилактику асоциального поведения и тому подобное.

Основными формами такой работы являются тренинговые занятия, просветительно-профилактические, презентационные мероприятия (выступления-презентации на родительских собраниях, на семинарах, воспитательные часы, другие открытые мероприятия), индивидуальные и

групповые консультации. Практическая реализация технологии медиаторства предусматривает использование различных медиативных техник (форм, методов, программ). Возможно в общеобразовательной школе, в зависимости от содержания конфликтной ситуации, является применение таких программ примирения: программа примирения жертвы и обидчика; круга согласия; круга доверия; школьная и общественная конференция.

Остановимся на содержании каждой из названных программ подробнее.

Программа примирения жертвы и обидчика или встреча с «Заглаживанием» вреда применяется, когда есть криминальная ситуация и стороны признают свое участие в ней. Такая программа может охватить достаточно большой спектр ситуаций: кражи, конфликты, хулиганство, вымогательство, вандализм, грабежи и т.д. Встречи жертвы и правонарушителя «лицом к лицу», направленные на создание условий для преодоления последствий конфликта (их нейтрализации или устранении) силами самих участников криминальной ситуации. Такая программа проводится при добровольном согласии сторон при условии, что обидчик признает свою ответственность за случившееся, и хочет (что устанавливается координатором в ходе предыдущих бесед), насколько это возможно, исправить ситуацию. В ходе таких встреч каждая сторона имеет возможность высказаться, а медиатор помогает: достичь взаимопонимания по поводу проблемной ситуации, причин, ее вызвавших, и последствий для потерпевшего; обсудить и сформулировать порядок возмещения вреда; сформулировать планы по изменению конфликтной ситуации.

Примирительная встреча организуется и проводится школьником-волонтером, который создает условия для конструктивного диалога и достижения взаимоприемлемого соглашения между учениками участниками конфликта. «Круг примирения» - восстановительная практика, которая характеризуется тем, что к решению определенной проблемы привлекаются все заинтересованные лица, активно включаются в ее обсуждение и в

принятии решений. Спецификой этой практики является то, что каждый, кто принимает в этом участие выражает свое мнение, взгляды на ситуацию, находится в равной позиции с другими участниками и имеет право быть услышанным.

Школьная и общественная конференция являются массовыми программами примирения. Они необходимы тогда, когда ситуация коснулась большого количества участников и они испытывают потребность в нормализации отношений между собой. Важным условием внедрения технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур является организация квалифицированного сопровождения работы школьника-волонтера. Координатор вместе с младшими подростками обсуждает и анализирует каждую встречу, помогает планировать дальнейшую работу, совместно выстроить примирительную встречу.

Сопровождение осуществляется в различных формах: консультации, подготовка методической литературы, супервизия, встречи детско-взрослой команды школьной службы медиации в Клубе медиаторов и тому подобное. Эффективность сопровождения определяется тем, что постепенно растет доля самостоятельности младших подростков в проведении медиативных процедур, примирении.

Завершающим этапом технологии является оценка ее результативности. В ходе обобщения и анализа опыта, проведения мониторинга эффективности работы службы медиации (анкетирование, интервьюирование учащихся, педагогов, родителей, «срезы» количества конфликтов и способов реагирования на них в школе и т.д.) дается общая оценка технологии, анализируются допущенные ошибки и прогнозируются перспективы включения элементов медиации в различные воспитательные формы и мероприятия, которые проводятся в учебном заведении.

Для оценки эффективности реализации технологии медиаторства мы определили две группы критериев:

- 1) критерии результата (изменение показателей конфликтности);
- 2) критерии процесса с такими показателями: наличие необходимых и достаточных социально-педагогических условий осуществления технологии.

По результату - ключевыми индикаторами эффективности внедрения технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур рассматриваем:

- 1) снижение деструктивного разрешения конфликтов между участниками образовательного процесса, которые неизбежно возникают;
- 2) снижение агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений поведения среди подростков;
- 3) средний показатель конфликтности по школе.

В качестве критериев процесса рассматриваем показатели наличия социально-педагогических условий осуществления технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Комплексным показателем успешности внедрения социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, является функционирование школы как благополучной, гуманной и безопасной среды для полноценного развития и социализации подростков, действенная система помощи, защиты и обеспечения гарантий прав и интересов учащихся. Таким образом, социально-педагогическая технология процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур является внутренним ресурсом общеобразовательного учебного заведения, позволяет противостоять конфликтам, которые неизбежно возникают в повседневной жизни, снижая риски развития острых ситуаций, которые угрожают негативными последствиями. Внедрение технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур обеспечивает экономию сил и средств, позволяет научно строить социально-педагогическую деятельность, способствует эффективности в решении задач,

стоящих перед специалистом-профессионалом.

2.2. Оценка и анализ эффективности системы включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур

Внедрение разработанного алгоритма социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур происходило на базе МАОУ СОШ № 166 города Екатеринбурга.

Экспериментальное исследование осуществлялось в 3 этапа: констатирующий, формирующий, контрольный. Суть формирующего этапа педагогического эксперимента заключалась в создании условий для внедрения в практику школы социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Формирование контрольной и экспериментальной групп специалистов произошло следующим образом: после презентационного семинара, было объявлено о наборе группы будущих координаторов в количестве 10 человек. На основе выявленного личного желания участников сформирована экспериментальная группа из 10 человек, в которую вошли социальные педагоги, педагоги и психолог школы. Остальные 10 человек мы включили в контрольную группу. Также была определена экспериментальная группа подростков, вовлеченных в исследование.

С целью обучения школьных социальных педагогов, педагогов и практического психолога использованию социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, ознакомление их с общими принципами организации школьных служб согласия, нами был разработан и проведен информационно-методический семинар, проведено обучение с координаторами. Обучение продолжалось 3 дня (20 часов) и

предусматривало овладение теоретическими и практическими компетенциями, необходимыми для использования социально педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Подготовлена учебно-методическая литература: «Информационные материалы для участников семинара», «Комплекс учебно-методических материалов для координаторов школьных служб медиации», «Рабочий стол координатора», буклет для родителей «Медиация в нашей школе», буклет для педагогов «Мирные способы разрешения конфликтов в школе». Нами разработана программа подготовки координаторов, предусматривавшей предоставление знаний о конфликте, подходах к его решению в школьной среде с позиций силы, права, интересов; использование технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в образовательно-воспитательной среде.

В содержании занятий большую часть времени была отведена на отработку практических навыков - на основе реальных ситуаций школьного конфликта, которые были предложены самими участниками занятий. Обращалось особое внимание на лицо медиатора, так как при использовании технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в условиях учебного заведения основная роль отводится детям, которые специально к этому подготовлены, поскольку координаторы программ медиации также применяют медиативные техники в профессиональной деятельности при решении спорных ситуаций. Поэтому они должны быть компетентными в этических аспектах, роли и функциях медиатора.

Также участникам была предложена теория ненасильственной коммуникации (NVC) М. Розенберга, которая описывает техники, использующихся в ведении диалога для улучшения взаимопонимания. Учитывая специфику ведения переговорного процесса, используя медиации, акцент был сделан на эмоционально-волевой сфере человека - работа с

эмоциями, переживаниями. Специалистам было предложен список эмоций (около 200), которые могут возникать у человека и им нужно было объяснить природу их возникновения. В общем обучение для специалистов предусматривало овладение такими компетенциями: умение решать конфликт мирным путем, применяя медиации, внедрять и организовывать программу медиации сверстников в своей школе, сформировать у них навыки бесконфликтного общения, активного слушания, ведения процедуры медиации.

Практика подтвердила, что введение специальных программ профессиональной подготовки специалистов к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур является необходимой и важным условием эффективности интеграции медиации в школьное пространство.

Осуществляемые в ходе обучения мероприятия были направлены на формирование показателей готовности специалистов (низкий, средний, достаточный, высокий) к осуществлению социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Осознавая значимость привлечения самих подростков в процесс реализации социально-педагогической технологии подготовки школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, одним из важнейших моментов исследования стала задача подготовки школьников-волонтеров.

Отбор волонтеров происходил следующим образом. В школе после проведения рекламно-информационных мероприятий координатор объявлял о наборе медиаторов-волонтеров в школьную службу согласия среди учащихся 5-8 классов. Предварительно обуславливалась количество - до 10 человек. Работа с желающими включала несколько этапов:

1. Рассмотрение заявлений от претендентов.

2. Проведение анкетирования и опроса с целью выявления качеств личности, необходимых для работы медиатором.

3. Подготовка школьников-волонтеров для работы в школьной службе медиации.

Для отбора использовались анкеты на определение степени ответственности и анкеты для определения поведения во время конфликта в классе. Первая анкета включала открытые вопросы, во второй анкете претендент на то, чтобы стать медиатором, должен был выбрать утверждения, которые являются актуальными конкретно для его модели поведения в конфликтной ситуации. После отбора по результатам анкетирования каждый из 10 претендентов прошел собеседование с координатором школьной службы медиации. В результате такой работы была сформирована группа подростков - будущих школьников-волонтеров. Для них была упорядочена учебная программа формирования навыков мирного урегулирования конфликта. Программа предусматривала информатизацию и проведение тренинговых занятий.

Также школьников-волонтеров готовили, используя упражнения с тренинга «Базовые навыки медиатора школьной службы разрешения конфликтов». Обучение включало материалы тренинга «Медиация сверстников. Подробное руководство по решению конфликтов в наших школах» авторства Г. Гурп. Данные материалы включают большой круг практических задач, особенно ролевых игр, во время которых дети учатся коммуницировать без насилия и с пользой, а также помогать другим и учить их этому.

Конфликтные задачи моделируют действительность и позволяют медиаторам-ученикам пустить в действие знания, полученные в процессе предварительной подготовки, и умения необходимые для решения этих конфликтов. Задачи имеют вид историй, максимально приближенных к действительности, проблематика которых охватывала разные сферы школьной жизни и гипотетические конфликтогенные ситуации. Для лучшего

включения в решение искусственной конфликтной ситуации, проникновения в нее для понимания чувств и мотивов каждого из участников; а также поиска консенсуса и примирения, медиаторы делят между собой роли. Благодаря погружению в искусственную конфликтную ситуацию, условия которой установлены в задачах, школьники-волонтеры лучше понимают ситуацию и находят эффективные решения для того, чтобы были все условия для подписания договора примирения.

Так, например, ученикам было предложено объединиться в группы по 4 человека и предложить ситуации, споры с сверстниками, которые случались с ними в жизни и кратко описать их на бумаге. Далее группы обменивались ситуациями, ученики выбирали для себя роли, двое из них играли роль медиаторов, двое участников конфликта. Одна группа получила конфликт, возникший между двумя сестрами-близнецами, которые не могли договориться, как проводить перерыв и с какими подругами общаться. Другая группа работала с конфликтом между учащимися параллелей шестых классов (мальчик и девочка), которые поссорились на перемене за порванный шарфик девочки. Во время ролевых игр удалось продемонстрировать, как происходит диалог между участниками спора с помощью школьников-волонтеров, а также, какие варианты решения конфликта могут быть. Наблюдая за решением споры с помощью процедуры медиации, ученики имели возможность переоценить свое отношение к ситуации, увидеть больше конструктивных путей ее решения, услышать себя со стороны. После обучения учащиеся интегрировались в среду сверстников как медиаторы.

Координатором и школьниками-волонтерами проведены просветительско-профилактические и презентационные мероприятия (выступления-презентации на родительских собраниях, на педсоветах, на семинарах, другие открытые мероприятия, беседы с учениками). Из них было проведено 27 мероприятий с педагогами, 22 - с родителями, 64 - с учениками (в частности, воспитательные часы на тему «Привет! Я - конфликт!»,

«Конфликт это - хорошо!», «Решаем конфликты вместе!»). В ходе проведенных мероприятий ученики проявляли собственную инициативу и креативность в обучении. Также школьники-волонтеры сняли видео на тему «Советы-ключи для выхода из конфликта», в котором демонстрировали мирные подходы к решению спорных вопросов и методов их урегулирования. Данное видео было показано также на линейках для учеников средней и старшей школы и родительских собраниях.

На завершающем этапе исследования мы провели проверку эффективности определенных социально-педагогических условий и разработанной социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. Оценка результативности технологии проводилась по таким критериям:

1) создание надлежащих социально-педагогических условий осуществления технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательном учебном заведении: а) показатели: готовность специалистов (педагогов, социальных педагогов, психологов) к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур; б) обеспечение активного участия младших подростков в реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур; в) организационно-методическое обеспечение: применение интерактивных методов обучения, соответствие содержания образовательных программ сущностным и структурным характеристикам конструктивного решения конфликта на основе взаимопонимания);

2) динамика изменений в показателях конфликтности в школе (уменьшение количества и частоты агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди младших подростков; снижение показателей деструктивного решения конфликтов, средний показатель конфликтности в школе).

Итак, проанализируем эффективность проведенной работы по названным критериям и показателям. Создание достаточных социально-педагогических условий внедрения технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательной школе оценивалось путем анализа готовности социальных педагогов, психологов школ к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур; участием младших подростков в реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур и путем внедрения интерактивных форм и методов обучения.

Показатели: готовность специалистов (педагогов, социальных педагогов, психологов) к привлечению младших подростков-волонтеров; организационно-методическое обеспечение. Сформированность готовности специалистов к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, как отмечалось выше, мы оценивали по мотивационным, гносеологическим, операционным и личностным компонентам. Контрольные замеры были проведены в каждой из групп - экспериментальной и контрольной - отдельно. Важно заметить, что на констатирующем этапе мы не дифференцировали участников по двум группам. Но полученные результаты контрольных (входящих) замеров мы использовали как базовые для сравнения и оценивания динамики показателей готовности специалистов на завершающем этапе исследования. В обеих группах специалистов были проведены диагностические методики, идентичные констатирующему этапу исследования. Участники экспериментальной прошли обучение и работали по технологии, а специалисты из контрольной группы осуществляли свою профессиональную деятельность в соответствии с общими традиционными нормативами.

Показатели сформированности готовности специалистов к внедрению технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, их динамика от констатирующего к завершающего этапа исследования представлены в таблице 3.

Таблица 3

Динамика показателей сформированности готовности специалистов к внедрению технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур (по результатам констатирующего и завершающего этапов), %

Группы	Уровни	Критерии готовности							
		Мотивационный		Гносеологический		Операционный		Личностный	
		До	После	До	После	До	После	До	После
КГ	Высокий	17,39	17,39	13,04	13,04	13,04	13,04	21,73	26,08
	Достаточный	21,73	21,73	21,73	26,08	17,39	26,08	34,78	34,78
	Средний	21,73	30,43	30,43	37,78	26,08	26,08	36,08	30,43
	Низкий	39,13	30,43	34,78	26,08	43,47	34,78	17,39	8,69
Достоверность изменений		$p \geq 0,05$		$p \geq 0,05$		$p \geq 0,05$		$p \geq 0,05$	
ЭГ	Высокий	16	32	12	36	16	32	24	44
	Достаточный	20	44	24	40	20	40	36	36
	Средний	24	20	32	24	24	24	24	20
	Низкий	40	4	32	0	40	4	16	0
Достоверность изменений		$p \leq 0,05$		$p \leq 0,05$		$p \leq 0,05$		$p \leq 0,05$	

Примечание: $p > 0,05$ - изменения не достоверны; $p < 0,05$ - изменения достоверны.

Есть определенные сдвиги в лучшую сторону и у участников КГ, например, показатели уровней личностной готовности изменились в сторону высокого и достаточного уровня; повысились и показатели мотивационной готовности. Это, по нашему мнению, свидетельствует о положительном эффекте учебного презентационного тренинга, в котором приняли участие

все специалисты. В то же время низкая динамика показателей гносеологической и операционной готовности специалистов КГ подтверждает, что реализация технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур возможна при условии основательной подготовки специалистов. Такая работа, согласно разработанной технологии, была проведена с участниками ЭГ и полученные результаты подтвердили целесообразность и производительность проводимых мероприятий. Особо отметим положительную динамику сформированности готовности к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур по показателям гносеологического критерия. В частности, итоговый контроль показал, что специалистов с низким уровнем готовности после эксперимента не было обнаружено.

У участников ЭГ существенно уменьшилось количество тех кому был присущ низкий уровень готовности по всем критериям. Только у 4% оказался низкий уровень сформированности показателей мотивационного и операционного критериев. Однако, ни у одного участника не выявлено низкого уровня готовности по гносеологическим и личностным критериям. Очевиден прирост показателей у участников ЭГ по всем критериям. В ходе математических подсчетов ясно видно, что прирост показателей высокого и достаточного уровней у участников ЭГ значительно больше, чем в КГ. Итак, у участников ЭГ и КГ были практически одинаковые результаты сформированности готовности к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Проведенная практическая деятельность с участниками ЭГ в ходе формирующего эксперимента, базировалась на внедрении разработанной социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур и имела существенные положительные результаты. Делаем вывод, что участники КГ не смогли на основе традиционной методики профессиональной

деятельности достичь ощутимых результатов в формировании готовности к реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. Зато участники ЭГ, которые учились в соответствии с разработанной и внедренной нами технологии, имели существенные положительные результаты по показателям всем критериям.

Вторым показателем проверки целесообразности социально-педагогических условий осуществления технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур определено привлечение самых младших подростков к применению социально-педагогической технологии в решении конфликтов между ними. Несмотря на то, что медиация для школы является абсолютно новой технологии, малоизвестной специалистам и неизвестной младшим подросткам (что подтвердили результаты констатирующего этапа исследования), эффективность этого показателя мы оценили на основании фактического участия подростков в эксперименте.

Третий показатель - организационно-методическое обеспечение. В ходе формирующего этапа исследования были внедрены в практику различные традиционные и интерактивные методы обучения. Эффективность предлагаемых форм работы мы оценили на основе осуществленного участниками ранжирования. Предложили оценить от 0 до 5 баллов эффективность (0 - не эффективно, 1 - низкая эффективность, 2 - достаточная эффективность, 3 - более эффективно, чем неэффективно, 4 - эффективно, 5 - наиболее эффективно) каждого метода. Результаты ранжирования приведены в таблице 4.

Ранжирование интерактивных технологий обучения участниками
педагогического эксперимента

Участники эксперимента / Формы и методы работы	Педагоги, психологи	Младшие подростки- волонтеры
Тренинг	5	4
Ролевая игра	4	5
Практические задания	3	3
Метод ведения случаев	2	2
Лекция-презентация	1	1

Итак, как видно из таблицы 5 такие методы обучения, как тренинг и ролевая игра получили самые балла (в среднем по 4,5 балла), далее в одинаковой мере оценили практические задания (3 балла), метод ведения случая (2 балла) и лекцию-презентацию (1 балл). Делаем вывод, что тренинг и ролевая игра является наиболее эффективными технологиями обучения, обеспечивающих осуществление социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур. Важным показателем эффективности внедрения социально педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур мы рассматриваем изменение показателей конфликтности между младшими подростками, что проявляется в уменьшении количества конфликтов, снижении их деструктивного воздействия; снижении агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди младших подростков; формировании условий для предотвращения неблагоприятных траекторий развития младших подростков; повышении уровня социальной и конфликтной компетентности всех участников учебно-воспитательного процесса.

Как показывает практика психологической службы школы в общеобразовательном учебном заведении часто встречаются агрессивные, насильственные и асоциальные проявления среди учащихся 5-8 классов. В младшем подростковом возрасте агрессивное поведение характеризуется проявлениями, причиной которых является проблемы перехода от детскости к взрослости. Проявление агрессивности и жестокости у подростков вызваны их возрастной спецификой.

Собственные наблюдения, которые проводились в марте-апреле 2019 с учащимися 5-8 классов, подтвердили возникновение ситуаций конфликта между младшими подростками, в которых ученики переходят из словесных оскорблений к ударам, сначала легким, а затем сильным, пока кто-то из них не согласится с мнением того, кто сильнее кричит или бьет. Агрессивные и насильственные проявления среди детей младшего подросткового возраста характеризуются жестокостью, склонностью к насилию как физического (избиение, толкание и т.д.), так и психологического (образы, ругань, клеймение, прозвища и т.п.). По утверждению ученых, агрессивность в личностных характеристиках младших подростков может проявляться в основном как протест против отношения к ним взрослых, что демонстрируется соответствующим поведением. По-нашему мнению, такие стратегии поведения в конфликте как соперничество, давление, борьба авторитетов характеризуются деструктивностью, поскольку, результатом такого поведения является не решение проблемной ситуации, а ее обострение, эскалация. Конфликтность младших подростков в общеобразовательном учебном заведении может проявляться в грубости по отношению к сверстникам, активно негативном отношении к учебе, педагогов, упрямства относительно положительных установок, невежливости, пренебрежительном отношении, интолерантности. Довольно часто, это все сопровождается плохими оценками за поведение.

Положительную динамику по уменьшению проявлений конфликтности после использования в школах социально-педагогической технологии

процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур подтверждают также данные о количестве конфликтов между учениками, которые были зафиксированы специалистами. Мы, в частности, проанализировали количественные показатели конфликтов в школе, которые фиксируются в ежедневных записях школьного социального педагога и психолога. Так, в школе в период с 2016 по 2019 годы, можем отметить следующую тенденцию: с внедрением технологии медиаторства общее количество конфликтов в 2018-2019 учебном году по сравнению с соответствующим периодом 2017-2018 учебного года уменьшилась вдвое (с 34 официально зафиксированных конфликтов до 16) (рис. 6).

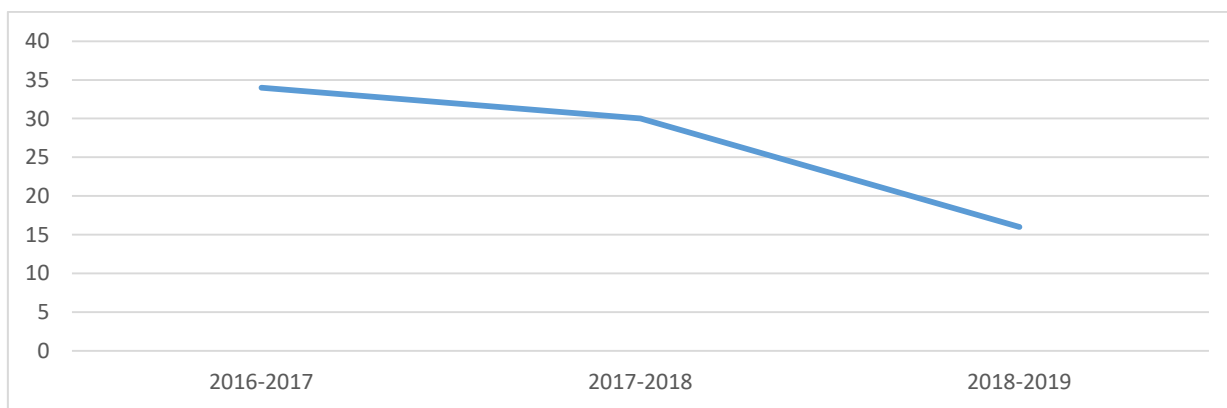


Рис. 6. Динамика конфликтности между младшими подростками

С целью оценки эффективности использования социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур нами был подготовлен аналитически-статистический отчет о результатах выполнения задач проекта «Школьная служба согласия: внедрение медиации в общеобразовательных учебных заведениях». На вопрос к специалистам школы уменьшилось ли количество проявлений конфликта среди детей в школе, 40% ответили, что уменьшилось количество ссор, 40% ответили, что уменьшились обращения к директору, 20%, что уменьшились драки между детьми, 4% отметили, что ничего не изменилось.

На основе сравнения результатов проведения диагностических методик Д. Джонсона и Ф. Джонсона, К. Томаса (на определение стилей поведения в конфликте) на констатирующем и контрольном этапах эксперимента, мы проследили, какие изменения произошли в позиции младших подростков по стратегии разрешения конфликта. Вероятность разницы данных между КГ и ЭГ определяли по критерию Пирсона χ^2

Таблица 5

Показатели стилей поведения в конфликте детей 10-13 лет в контрольной и экспериментальной группе (по методикам К. Томас, Д. Джонсон и Ф. Джонсона) (%)

Стиль	КГ	ЭГ
Избегание	22	40
Приспособление	28	15
Компромисс	10	15
Соперничество	35	22
Сотрудничество	5	8
Достоверность различий	χ^2 эмп. = 13,813, χ^2 крит. = 9,488 $p < 0,05$	

Результаты методики показали, что среди детей контрольной группы преобладает стиль приспособления - 35%, далее идет на компромисс - 28%, сотрудничество - 22%, избегание 10%, соперничество - 5%. Среди подростков из экспериментальной группы результаты методики были следующими: 40% выбрали стиль сотрудничества, 15% - компромисс, 15% - избегание, 22% выбрали приспособление; 8% - соперничество. Итак, приведенные в таблице 6 данные свидетельствуют о вероятной смене стилей поведения в конфликте с деструктивных на конструктивные в ЭГ, что подтверждает эффективность технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Выявление динамики в показателях конфликтности в школе осуществлялось через диагностику учеников. Нами была исследована динамика изменений в показателях конфликтности в школе среди младших

подростков в ЭГ и КГ по следующим показателям: уменьшение количества и частоты агрессивных, асоциальных и насильственных проявлений среди младших подростков (опрос по конфликтным ситуациям, наблюдение, беседа); снижение показателей деструктивного решения конфликтов (методика К. Томас, методика Д. Джонсон и Ф. Джонсона на определение стилей поведения в конфликте), средний показатель конфликтности в школе.

Таблица 6

Динамика изменений в показателях конфликтности в школе среди младших подростков, %

Показатели/ Уровни	Высокий				Средний				Низкий			
	До		После		До		После		До		После	
	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ	ЭГ	КГ
Количество и частота агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений	58	55	22	53	30	28	40	25	12	17	38	20
	Вероятность разницы между КГ после и ЭГ после по критерию Пирсона: χ^2 эмп. = 21,843, χ^2 крит. = 5,991, $p < 0,05$ Вероятность разницы между ЭГ до и ЭГ после по критерию Пирсона: χ^2 ЭМП. = 31,148, χ^2 крит. = 5,991, $p < 0,05$											
Деструктивное решение конфликтов	49	50	8	45	24	20	37	20	27	30	55	35
	Вероятность разницы между КГ после и ЭГ после по критерию Пирсона: χ^2 эмп. = 35,345, χ^2 крит. = 5,991, $p < 0,05$ Вероятность разницы между ЭГ до и ЭГ после по критерию Пирсона: χ^2 эмп. = 41,823, χ^2 крит. = 5,991, $p < 0,05$											
Конфликтность в школе	43	46	25	40	32	35	30	38	25	19	45	22
	Вероятность разницы между КГ после и ЭГ после по критерию Пирсона: χ^2 эмп. = 12,298, χ^2 крит. = 5,991, $p < 0,05$ Вероятность разницы между ЭГ до и ЭГ после по критерию Пирсона: χ^2 эмп. = 10,544, χ^2 крит. = 5,991, $p < 0,05$											

Результаты диагностики показали, что количество и частота агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений среди детей младшего подросткового возраста до внедрения социально-педагогических

условий использования технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур характеризовалась высоким уровнем, как в ЭГ так и в КГ (58% и 55%). После эксперимента в ЭГ высокий уровень указанного показателя достоверно уменьшился до 22%, а в КГ только до 53%; в ЭГ низкий уровень поднялся с 12% до 38%, а в КГ поднялся с 17% до 20%.

Деструктивный характер решения конфликтов среди младших подростков к проведению эксперимента проявлялся на высоком уровне в обеих группах: в ЭГ - 49%, КГ - 50%. В результате проведенной работы в ЭГ только с 8% младших подростков оказался высокий уровень данного показателя, а в КГ состоялись незначительные изменения (от 50% до 45%). Низкий уровень проявления деструктивных путей решения конфликта среди младших подростков в КГ увеличился на 5%, а в ЭГ - на 28%. Диагностики показателя конфликтности среди младших подростков показала, что после эксперимента в ЭГ высокий уровень уменьшился с 43% до 25%, а в КГ с 46% до 40%. Низкий уровень конфликтности увеличился в ЭГ с 25% до 45%, в КГ с 19% до 22%.

Итак, представленные в таблице 6 данные позволяют сделать выводы о вероятных позитивных изменениях в уменьшении частоты агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений, деструктивных способов разрешения конфликта и конфликтности в школе в результате внедрения социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Кроме того, мы имели возможность оценить эффективность технологии по ответам младших подростков, которые не входили в КГ и ЭГ, но учились в данной школе. В таблице 7 приведем количественные показатели полученных ответов.

Таблица 7

Результаты опроса учащихся школ, в которых работает школьная
служба медиации %

Вопросы	Да	Нет
Знаешь ли ты, что такое медиация?	85	15
Обращался ли ты к школьной службе согласия?	35	65
Помогают тебе ровесники решить конфликтную ситуацию?	66	33
Обратишься ли ты к медиатору-сверстнику, если попадешь в конфликт?	54	45
Хотел бы работать медиатором в своей школе?	86	14

Как видно из таблицы 7, большинство детей 85% знают, что такое медиация, 35% обращались к школьной службе медиации, а 54% подростка выразили готовность обратиться за помощью к медиатору, если попадут в конфликт. Также достаточно высокий процент школьников обнаружили желание работать в службе – 86%. Результаты опроса учеников подтверждают достаточно высокий уровень доверия к школьной службе медиации и интерес к ее деятельности, наличие желания у младших подростков работать в службе, а значит помогать сверстникам в сложных ситуациях, осваивать новые навыки конструктивного разрешения конфликтов. Также оценить эффективность социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур по шкале от 0 до 10 баллов мы предложили всем участникам учебно-воспитательного процесса школы, где проходил эксперимент. В результате подростки оценили технологию на 9 баллов, социальные педагоги / практические психологи - на 8, родители - на 6, классные руководители - на 7. Однозначно, есть основания для выводов об эффективности осуществляемых мероприятий. Разнообразная работа по

внедрению школьной службы медиации и организации процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур способствует уменьшению конфликтности в образовательной организации. Итак, по результатам проведенной работы можно утверждать о высокой эффективности применения социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур при обеспечении социально-педагогических условий ее использования.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обоснованы теоретические основы медиаторства как социально-педагогической технологии разрешения конфликтов между младшими подростками, раскрыта его содержание и структура. Медиаторство истолковано как технология, направленная на преодоление противоречий, разрешение конфликтов путем сотрудничества, толерантности в восприятии другого мнения, взаимопонимания, и основанная на принципах добровольности, конфиденциальности, взаимоуважения, опоры на собственные силы. Школьная медиация определена как технология работы с конфликтом, которая предусматривает системное включение в разрешение конфликтов подготовленного медиатора; медиаторство школьников-волонтеров рассмотрено как программа работы с конфликтами в школе, основанной на принципе «равный-равному», когда посредническая помощь ученикам, привлеченным к конфликту, предоставляется медиаторами-волонтерами, прошедшими специальную подготовку.

Содержательное наполнение социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур предусматривает: создание безопасной и толерантной среды, благоприятной для развития личности с активной гражданской позицией; воспитания культуры конструктивного поведения в конфликте, основывается на медиативном мировоззрении; улучшение качества жизни всех участников учебно-воспитательного процесса с помощью медиативного подхода.

Структура медиативной процедуры объединяет ряд взаимосвязанных этапов: подготовительный этап; этап рассказы сторон; этап освещения причин конфликта; этап поиска и обсуждения вариантов решения конфликта; этап подписания договоренности.

Реализация медиаторства в разрешении конфликтов между младшими подростками в общеобразовательной школе представлена как социально-

педагогическая технология - стандартный комплекс методически обоснованных и последовательно внедренных действий и процедур, результатом которых является налаживание эффективной системы урегулирования конфликтов между подростками путем использования конструктивной коммуникации и анализа конфликтной ситуации на основе понимания и удовлетворения интересов и потребностей всех участников конфликта.

Разработан алгоритм социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, предусматривающий реализацию следующих этапов: а) диагностика проблемы; б) поиск решения и выбор технологии; в) постановка целей и задач; г) внедрение технологии, д) оценка решения проблемы, оценка результативности технологии. Определены социально-педагогические условия осуществления технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур: готовность специалистов к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательном учебном заведении, обеспечение активного участия младших подростков в реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, организационно-методическое обеспечение реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур.

Проверена эффективность социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательном учебном заведении. На констатирующем этапе эксперимента установлено, что в основном школьные конфликты возникают между ровесниками, предпочтительными стратегиями поведения младших подростков в конфликте является избегание и приспособление; выявлено, что социальные педагоги, психологи имеют

низкий уровень владения умениями и навыками в сфере медиации. На формирующем этапе эксперимента, чтобы повысить готовность специалистов к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур проведено: авторский семинар-тренинг, цикл практических занятий, супервизии и др. Обеспечению участия младших подростков в реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур способствовала: организация тренингов, использование метода ведения конфликтных случаев, кейс-методы, проведение тематических бесед, практических занятий, ролевых игр, мини-лекций и др.

Контрольный эксперимент показал, что при внедрении социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в ЭГ прослеживается положительная динамика в уменьшении доли всех деструктивных показателей. Среди школьников ЭГ уменьшилось количество и частота агрессивных, насильственных и асоциальных проявлений (на высоком уровне с 58% до 22%); доля, которая касается высокого уровня готовности специалистов к использованию технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур, выросла в среднем по трем компонентам на 15-20%. Среди специалистов и учащихся в КГ такие сдвиги были в пределах 1-5%. Таким образом, реализация социально-педагогической технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательной школе является эффективной и результативной.

Проблема разрешения конфликтов между младшими подростками не исчерпывается проведенным диссертационным исследованием. Перспективными направлениями научных поисков могут стать: использование технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур социальным педагогом в

работе с несовершеннолетними правонарушителями; подготовка будущих социальных педагогов к реализации социально-педагогической технологии медиаторства; разработка методического обеспечения реализации технологии процесса включения школьников-волонтеров в качестве ведущих примирительных процедур в общеобразовательных учебных заведениях.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абрамов Ю.В. Конфликтный процесс и составляющие его понятия //Кентавр. 1994. №4. С. 158-160.
2. Аллахвердова А.В. Медиация - новая коммуникативная практика вразрешении конфликтов // Журнал социологии и социальной антропологии.2006. Том IX. № 4. URL: [http : //www.old.jourssa.ru/2006/4/4aAllahverdova.pdf](http://www.old.jourssa.ru/2006/4/4aAllahverdova.pdf) (Дата обращения - 12.05.2019)
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: Учебник для вузов /Москва: ЮНИТИ, 2000. 551 с.
4. Беспальчая Р. Пути мирного разрешения конфликтов в школе. Тернополь, 2001. 91 с.
5. Билык Н.М. Внедрение медиации в учебно-воспитательный процесс общеобразовательной школы // Научная дискуссия: теория, практика, инновации[Текст]: Материалы IV заочной конференции «Научная дискуссия: теория, практика, инновации» / Партнерство «Новое образование» Киев .:2014. 144 с. С. 61-64
6. Билык Н.М. Медиация сверстников как технология разрешения конфликтов в общеобразовательной школе // Педагогика и психология: сборник научных трудов/ Под. ред .: акад. И.Ф. Прокопенко, проф. С.Т. Золотухиной. Харьков: Изд-во ООО «Щедрая усадьба плюс», 2015. Вып. 49. С. 3-12
7. Бубнова И.С. Школьная медиация как технология разрешения конфликтов в подростковой среде / Психология в экономике и управлении. 2013. №2. С.90-93.
8. Буш Г. Что может медиация. Трансформативный подход к конфликту. Пер. с англ. Киев: Издатель Захарченко В.А., 2007. 264 с.
9. Бьюдженталь Дж. Наука быть живым. Диалоги между терапевтом и пациентами в гуманистической терапии. Москва, 1998. 336 с.
- 10.Вайнола Р.Х. Классификационные подходы к характеристике технологий социальной и социально-педагогической работы [Электронный ресурс].

//научныйжурналНПУимениДрагоманова.URL:<http://enpuir.npu.edu.ua/bitstream/123456789/7259/1/Vaynola.pdf>(датаобращения - 20.10.2019 г.).

- 11.Вайнола Р.Х. Курс лекций по дисциплине «Технологии социально педагогической работы» для студентов специальности 6.010105«Социальная педагогика» дневной и заочной формы обучения М: КГПУ имени Б.Д. Гринченко, 2008. 159 с.
- 12.Васильев В.Л. Психологические основы организации труда следователя: Учебное пособие. Волгоград: изд.-М. во ОСШ МВД СССР, 1976.56 с.
- 13.Василькова Ю.В. Методика и опыт работы социального педагога: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. Москва: Издательский центр «Академия», 2001. 160 с.
- 14.Ващенко И.В. Конфликтология и теория переговоров: учеб. пособие. М: Знание, 2013. 407 с.
- 15.Ващенко И.В., Антонова О. Конфликт. Посттравматический стресс: пути их преодоления. Учеб. пособие. М: Знание, 1998. 289 с.
- 16.Возрастная и педагогическая психология: Учеб. пособие. - / А.В. Скрипченко, Л.В. Долинская, З.В. Огороднийчук. М: Просвещение,2001.416 с.URL:
http://pidruchniki.com/15621215/psihologiya/predmet_vikovoyi_pedagogichnoyi_psihologiyi (дата обращения: 16.01.2019 г.).
- 17.Возрастная и педагогическая психология: хрестоматия: [учеб. пособие] для студ. высш. учеб. заведений / [сост .: И. В. Дубровина, А.М. Прихожан, В. В. Зацепин]. Пятое изд., Стер. Москва: Академия, 2008. 368 с.
- 18.Воронин Л. Конфликты в школе // Социологические исследования.1994. № 3. С. 94-95.
- 19.Выготский Л. С. Детская психология // Собрание сочинений: в 6 т. Москва, 1984. Т. 4. 256 с.
- 20.Выготский Л.С. Психология развития человека. Москва, Изд-во Смысл; Изд-во Эксмо, 2005. 1336 с.

URL:http://yanko.lib.ru/books/psycho/vygotsky=ps_pzv_cheloveka=ann.htm(дата обращения: 06.06.2016 г.).

21. Гайдамашко И.А. Профессиональная подготовка будущих социальных педагогов к профилактике агрессии подростков: Автореф. дис. на получение наук. Степени канд. пед. наук: спец. 13.00.04 «Теория и методика профессионального образования». Тернополь, 2013. 24 с.
22. Гайдук Н. Формирование содержания и учебно-методического обеспечения подготовки посредников / Доклад на конференции «Формирование модели восстановительного правосудия» // Восстановительное правосудие. № 3, ноябрь, 2005 URL:<http://uccg.org.ua/bulletin/Articles/03/06-Vchymosya/030601.pdf>(дата обращения: 10.10.2014 г.).
23. Гайдук Н.М. Профессиональная подготовка социальных работников к осуществлению посредничества (на материалах США и Канады): Автореф. дис ...канд. пед. наук: 13.00.04 / Н.М. Гайдук; Ин-т педагогики и психологии проф.образования. Киев, 2005. 23 с.
24. Горняк А.М. Основы конфликтологии. Учеб. пособие. для студ. высш. учеб. заведений. М., 2010. 222 с.
25. Горняк А.М. Социальная работа и программы восстановительного правосудия: теория и практика. Пособие для преподавателей. Киев, 2009. 188 с.
26. Горчакова-Сибирская М.П. Педагогическая технология: структура, подходы к проектированию // Профессиональное образование. 2000. №5. С.17-18.
27. Григорьевская М.Ю. Некоторые вопросы к изучению психологии суицидного поведения несовершеннолетних // Актуальные проблемы подготовки психологов для системы образования. Чебоксары, 1993. с.66-67
28. Демидович А. Н. Профессиональная подготовка специалистов по медиации в университетах Испании: Автореф. дис. на получение наук. степени канд. пед. наук: спец. 13.00.04. «Теория и методика профессионального образования». М., 2011 20 с.
29. Джини Г. Скотт. Конфликты. Пути их преодоления. М., 1991. 192 с.

- 30.Джонсон Д.В. Социальная психология. тренинг межличностного общения. М., 2003. 288 с.
- 31.Дичкивская И.М. Инновационные педагогические технологии: Учебное пособие. М., 2004. 352 с.
- 32.Диткивская Н.В. Роль и значение посреднической деятельности в профессиональной подготовке будущих социальных педагогов / Социум. Наука. Культура. URL: <http://intkonf.org/ditkivska-nv-rol-i-znachennya-poserednitskoyi-diyalnosti-u-profesiyniy-pidgotovtsi-maybutnih-sotsialnih-pedagogiv/> (дата обращения: 21.08.2016 г.).
- 33.Дмитриев А.В. Конфликт на российском распутье // Социологические исследования. Москва, 1993. Вып. 9. С.2-6.
- 34.Дмитриев А.В. Конфликтология: учебное пособие Москва: Гардарики, 2000. 320 с.74. Долинская Л.В. Психология конфликта: учеб. пособ. М: Каравелла,2010. 304 с.
- 35.Завериков Н.В. Медиация как технология разрешения конфликтов среди подростков: отечественный и зарубежный опыт // Социальная педагогика: теория и практика. №2. 2012. С.28-33.87. Завериков Н.В. Социальная педагогика. Учебное пособие. М: Издательский дом «Слово», 2011. 240 с.
- 36.Завериков Н.В. Теоретические основы социально-педагогической технологии работы с подростками // Научный журнал НПУ имени М. П. Драгоманова 36.наук. пр. Киев: НПУ имени М. П. Драгоманова, 2004. № 2. Серия 11. Социология. Социальная работа. Управление. С. 80-86.
- 37.Загурская И.С. Развитие самооценки в подростковом возрасте // Практическая психология и социальная работа, 2010. №6. С.14-21
- 38.Зайцев А.К. Социальный конфликт. Изд. Второй. Москва: Academia,2001. 464 с.
- 39.Зверева И. Энциклопедия для специалистов социальной сферы. 2-е издание. Киев, Симферополь: Универсум, 2013. 536 с.
- 40.Зер Х. восстановительной правосудие: новый взгляд на преступление и наказание. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2002. 324 с.

41. Зигерт В. Руководить без конфликтов. Москва: Экономика, 1990. 335с.
42. Зязюн И. А. Образовательные парадигмы и педагогические технологии в измерениях философии образования / Научный вестник Николаевского государственного университета имени В. А. Сухомлинского. Серия: Педагогические науки. 2011. Вып. 1.33. С. 22-27. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmdup_2011_1 (дата обращения: 01.11.2019 г.).
43. Иванова В.Ф. Социология и психология конфликтов. Москва: ИНФРА М., 2000, 55 с.
44. Иванова Е.Н. Медиация как альтернативный суда способ разрешения конфликтов. Развитие альтернативных форм разрешения правовых конфликтов: учебно-методическое пособие. Часть 1. Саратов: СГАП, 1999; с. 33-35
45. Иллич И. Освобождение от школ. пропорциональность и современный мир (фрагменты работ разных лет). Москва: Просвещение, 2006. 249 с.
46. Капская А.И. Социальная работа: Учебное пособие. М: Центр учебной литературы, 2005. 238 с.
47. Карнозова Л.М. Медиативный метод: классическая и восстановительная медиация // Вестник восстановительной юстиции. 2013. Вып. 10. Вызовы и стратегии. С. 6-18
48. Коновалов А.Ю. Модели работы с конфликтами на основе восстановительной медиации в системе образования [Электронный ресурс]. // Психологическая наука и образование psyedu.ru. 2014. №3. - URL: <http://psyedu.ru/journal/2014/3/Kononov.phtml> (дата обращения: 11.10.2019 г.).
49. Коновалов А.Ю. Школьная служба примирения и восстановительная культура взаимоотношений: практическое руководство. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2012. 256 с.

- 50.Конусов В.Т. Стадии медиации / Роснаука,2008. URL: http://www.rusnauka.com/10_NPE_2008/Pravo/29716.doc.htm (дата обращения: 11.10.2019 г.).
- 51.Котловой С. Деятельность социального педагога с медиаторами как посредниками в решении конфликтов // Молодежь и рынок. №1 (120). 2015.С.82-86.
- 52.Кох И.А. Конфликтология. Екатеринбург: Изд-во УрО РАН, 1997 г.160 с.
- 53.Коэн Г. Практическое руководство для школьного медиатора. Практическое руководство для школьного медиатора (Отрывок) / Перевод и редактирование МОЦ «Судебная реформа ».URL:<http://www.8-926-145-87-01.ru/wp-content/uploads/2015/06/>
- 54.Креч Д., Кратчфилд Г., Ливсон Н. Фрустрация, конфликт, защита // Вопросы психологии. 1991. № 6. Режим доступа - [http://www.voppsy.ru/issues/1991/916/916069 .htm](http://www.voppsy.ru/issues/1991/916/916069.htm) - Название с экрана (дата обращения - 10.08.2019 г.).
- 55.Кристи Н. Конфликты как собственность [Электронный ресурс]. /Нильс Кристи URL: <http://sprc.ru/wp-content/uploads/2012/08/Нильс-Кристи.-Конфликты-как-собственность.pdf> (дата обращения: 12.09.2019 г.).
- 56.Кулагина И.Ю. Возрастная психология (Развитие ребёнка от рождения до 17 лет): Учебное пособие. Четвёртого изд. Москва: Изд-во Ун-та Российской академии образования, 1998. 175 с.
- 57.Кулешова А.В. Возрастная и педагогическая психология URL: http://lubbook.org/book_211.html (дата обращения: 07.05.2019 г.).
- 58.Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольща В.М. Межличностное общение. Учебник для вузов. Санкт-Петербург: Питер, 2001. 544 с.
- 59.Курс гражданского процесса: учебник: / В.В. Комаров, В.А.Бигун, В.В. Баранкова и др. Харьков: Право, 2011. 1352 с.
- 60.Лактионова М. Участие детей в процессе принятия решений: современные подходы и стратегии // Теоретико-методические проблемы воспитания детей

- и учащейся молодежи: сб. наук. трудов. Киев-Житомир: Изд-во ЖДУ, 2004. С.324-329.
- 61.Латынов В. А. Конфликт: протекание, способы разрешения, поведение конфликтующих сторон. Обзор зарубежных исследований по психологии конфликта // Иностранная психология Том 1. № 2. 1993. С. 87-92
- 62.Леко Б., Чуйко Г. Медиация: учебник. Черновцы: Книги. XXI, 2011.464 с.
- 63.Леонов Н.И. Конфликты и конфликтное поведение. Санкт Петербург: Питер, 2005 - 78с.
- 64.Леонтьева Н.Н., Маринова К.В. Анатомия и физиология детского организма (Основы учения о клетке и развитии организма, нервная система, опорно-двигательный аппарат): учебник для институтов. Москва: Просвещение, 1986. 288 с.
- 65.Литвиненко С.А. Основы социально-педагогической деятельности: учебное пособие для студентов высших пед. учеб. заведений. М: АПН,2007. 187 с.
- 66.Личко А.Е. Типы акцентуаций характера и психопатий у подростков URL: [http : //drlev.ru/book/lichko2.pdf](http://drlev.ru/book/lichko2.pdf) (дата обращения: 12.08.2019 г.).
- 67.Ложкин Г.В., Повьякель Н.И. Психология конфликта: Теория и современная практика: Учеб. пособ. Киев: Профессионал, 2006. 416 с.
- 68.Лукашевич М.П., Туленков М.В. Социология. Общий курс: учебник. М: Каравелла, 2004. 456 с.
- 69.Лукашенко А.А. Педагогические условия формирования конфликтологической компетентности учителя общеобразовательного учебного заведения: Автореф. дис ... канд. пед. наук: 13.00.04 / А.А. Лукашенко; Харьк.нац. пед. ун-т им. Сковороды. Харьков, 2006. 20 с.
- 70.Лукин Ю.Ф. Конфликтология: управление конфликтами. Москва: Академический Проект; Трикста, 2007. 799с.
- 71.Лукманов Е. В. Психология школьного конфликта // Справочник заместителя директора школы. №5. 2008. с. 61-67.
- 72.Лэнгле А. Person. Экзистенциально-аналитическая теория личности. Генезис; Москва, 2009. 160 с.

- 73.Лях В.В. Стратегии и модели профилактики негативных явлений в молодёжной среде // Научные труды Донецкого национального технического университет. Серия: педагогика, психология и социология. выпуск3 (145). Донецк, ДонНТУ, 2009. С.279-283.
- 74.Похмелкина Г. Медиация - искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями. Москва: VERTE, 2004. 320 с.
- 75.Методика и технологии работы социального педагога: учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений / под ред. М.А. Галагузовой, Л.В. Мардахаев. Москва: Издательский центр «Академия», 2002. 192 с.
- 76.Мирончук Н.М. Формирование культуры межличностных отношений старших подростков во внеурочной деятельности: Автореф. дис ... канд. пед. наук:13.00.07 / Н.М. Мирончук; Нац. пед. ун-т им. Драгоманова. Киев, 2007.20 с.
- 77.Модель процесса посредничества: концепции, методы и приемы: пособие. 2-е изд., Доп. / Под ред. А. Журавского, Н. Гайдук. - Виннипег; Львов: М, 2004. 151 с.
- 78.Мулик К.М. Школьные службы понимание как путь к повышению психологической культуры в ученической среде // Педагогические технологии. Постметодика, № 6 (91). Полтава, 2010. С. 32-37.
- 79.Никитчук Г. Программа подготовки координаторов школьных служб разрешения конфликтов (школьных служб примирения) в контексте профилактики подростковой преступности // Восстановительное правосудие. №2, сентябрь. 2008. С.56-62.
- 80.Оборотова С.А. Медиация как современная технология управления конфликтами в образовательной среде // Ценности и смыслы. -Вып. 1 (35). 2015 С 116-126.
- 81.Оборотова С.А. Технология медиации в урегулировании школьных конфликтов и формировании профессиональной культуры современного учителя // Мир науки, культуры, образования. 2014. Вып.№ 6. С.59-62

82. Орлянский В. Конфликтология. Учебное пособие. М: Центр учебной литературы, 2007. 160 с.
83. Орос А.Б. Социальные факторы физического насилия среди детей старшего подросткового возраста: Автореф. дис. на получение наук. степени канд.соц. наук: спец. 22.00.04 «Социология управления». Киев, 2013. 20 с.
84. Основы медиации в социальной работе: учебно-методическое пособие / сост. Тимчук Л.И., Билык Н.М. Черновцы: Издательский дом «Родовид», 2016. 132 с
85. Романишина И.М. Медиация как эффективный метод решения конфликтов в школьной практике // Таврический вестник образования. 2014. №3. С.248-255
86. Туранин В.Ю., Кривошеев П.Ю. К вопросу о формировании служб школьной медиации в образовательных учреждениях // Наука. Искусство. Культура. № 3, 2014. С. 170-174.
87. Уинслед Д. Монк Д. Нарративная медиация. Новый подход к разрешению конфликтов. Москва: МОО Центр «Судебно-правовая реформа», 2009. 348 с. 225.
88. Участие детей и молодежи в процессах принятия решений / А. Купцова, А. Сакович, Т. Кондрашевская, Л. Логинова, С. Мирук. М., 2002. 112 с.
89. Фомиченко А.С. Причины проявления агрессии в детском возрасте // Культурно-историческая психология, №2, 2010. С. 83-87.
90. Формирование здорового образа жизни молодежи: активное участие молодёжи / Н.М. Комарова, А. Г. Зинченко, Д. Н. Дикова-Фаворская и др. Киев. институт соц. исследований, 2005. 88 с.
91. Хёрндлер Х. Конфликты в классе // Медиация - искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Сост. Г. Цель и Г. Похмелкина; пер. с нем. Г. Похмелкиной. Москва: «VERTE», 2004. С. 127-134

ПРИЛОЖЕНИЕ



Памятка для медиаторов-волонтеров

Медиация – это переговоры между сторонами конфликта с участием посредника – медиатора – с целью поиска решения, удовлетворяющего обе стороны.

Преимущества медиации

- ♦ позволяет сохранить человеческие и деловые отношения
- ♦ предлагает нестандартные и гибкие решения, основанные на интересах обеих сторон
- ♦ снижает психологическую и эмоциональную нагрузку
- ♦ экономит время и деньги
- ♦ позволяет сохранить конфиденциальность участников

Особенности медиации

- ♦ 1. Стороны в медиации ориентированы на сотрудничество и совместную выработку решения.
- ♦ 2. Стороны могут привлекать в процедуру медиации юриста или адвоката, которые оказывают профессиональную консультацию, помогают сторонам выявить их интересы и потребности, точки соприкосновения, проверяют достигнутые решения на реалистичность и исполнимость.
- ♦ 3. Стороны являются активными участниками процесса, сами устанавливают правила проведения процедуры и принимают все решения; активно взаимодействуют и обмениваются информацией между собой.

Что делает профессиональный медиатор?

- ♦ 1. Создает комфортную, доверительную обстановку.
- ♦ 2. Организует и ведет процесс переговоров.
- ♦ 3. Остается нейтральным, беспристрастным и непредвзятым на протяжении всего процесса переговоров.
- ♦ 4. Поддерживает стороны в высказывании своих точек зрения и видении существа дела.
- ♦ 5. Обеспечивает равное участие и возможности сторон в процедуре медиации.
- ♦ 6. Содействует сторонам в поиске креативных решений по спору.
- ♦ 7. Помогает сторонам в формулировании окончательных договоренностей.

Где может применяться медиация?

- ♦ Семейные споры: развод, раздел имущества, споры в отношении несовершеннолетних детей
- ♦ Наследственные споры
- ♦ Конфликты в сфере образования
- ♦ Дружественное к ребенку правосудие
- ♦ Медицинские конфликты
- ♦ Земельные споры и споры в сфере недвижимости и ЖКХ
- ♦ Споры на этапе исполнительного производства
- ♦ Трудовые споры
- ♦ Договорные споры

Основные принципы процедуры медиации

♦ 1. Конфиденциальность.

Информация, которая становится известна медиатору в ходе переговоров со сторонами, является для него конфиденциальной и не подлежит разглашению. В соответствии с законом 193-ФЗ медиатор не может быть вызван в суд в качестве свидетеля.

♦ 2. Нейтральность медиатора.

Медиатор – это нейтральное лицо, не заинтересованное в разрешении спора в пользу одной из сторон, он никого не обвиняет и никого не защищает, не является представителем или доверенным лицом какой-либо стороны спора.

♦ 3. Равноправие сторон.

Медиатор во время переговоров следит за тем, чтобы каждая сторона имела равную возможность высказаться, быть услышанной и выдвигать предложения по урегулированию спора.

♦ 4. Добровольность.

Стороны спора на основе взаимного волеизъявления участвуют в переговорах, самостоятельно принимают решения для достижения взаимовыгодного для сторон решения. При недостижении согласия стороны вправе обратиться в суд.

Занятие Понятие о медиации. История медиации.

Цель: настроить на активное общение участников, предоставить подросткам необходимую информацию.

Задачи: формировать у членов группы установку на взаимопонимание, дать понятие медиации, рассказать об истории медиации.

1.Упражнение: «Комплимент».

Разогревающее упражнение. Настраивает на активное общение.

Инструкция: каждый участник должен сказать своему соседу что-нибудь приятное. Обязательные условия «Комплимента»: 1) обращение к партнеру по имени и 2) сказанное должно быть приятно не говорящему, а слушающему.

2.Упражнение «Ритм».

Вслед за ведущим участники по очереди по кругу повторяют, хлопая в ладоши один раз, заданный ведущим ритм. Ведущий делает три хлопка, чтобы участники поняли, какой ритм они должны сохранить.

3.Кто такие медиаторы?

Медиатор – лицо, прошедшее специальную подготовку и способное помочь вести переговоры между потерпевшим и обвиняемым (подсудимым, осужденным) о возмещении вреда и примирении (Кодекс КР от 30 июня 1999 года N 62 «Уголовно-процессуальный кодекс»).

4.История медиации.

Использование посредников для разрешения споров отмечается с древних времен, историки отмечают подобные случаи ещё в торговле финикийцев и Вавилоне. В Древней Греции существовала практика использования посредников (proxenetas), римское право, начиная с кодекса Юстиниана (530—533 н. э.), признавало посредничество. Римляне использовали различные термины для обозначения понятия «посредник» — internuncius, medium, intercessor, philanthropus, interpolator, conciliator, interlocutor, interpres, и, наконец, mediator.

В некоторых традиционных культурах к фигуре посредника относились с особым уважением и почитали наряду с жрецами или вождями племени.

Медиация в её современном понимании стала развиваться во второй половине XX столетия, прежде всего, в странах англо-саксонского права —

США, Австралии, Великобритании, после чего начала распространяться и в Европе. Первые попытки применения медиации, как правило, касались разрешения споров в сфере семейных отношений. Впоследствии медиация получила признание при разрешении широкого спектра конфликтов и споров, начиная от конфликтов в местных сообществах и заканчивая сложными многосторонними конфликтами в коммерческой и публичной сфере.

5.Упражнение: «Общение в парах из разных позиций».

Участники разбиваются по парам, должны рассказать о своей биографии в разных позициях: сидят спинами друг к другу, один сидит другой стоит, потом наоборот, потом оба сидят. По хлопку меняют положения.

Занятие

Принципы медиации.

Цель: настроить на активное общение участников, предоставить подросткам необходимую информацию.

Задачи: формировать у членов группы установку на взаимопонимание, дать понятие медиации, рассказать о принципах медиации (беспристрастность, конфиденциальность, добровольность).

1.Упражнение «Комплимент»

Комплимент должен быть высказан в форме «Я-высказывания, то есть, обращаясь к соседу, каждый из участников должен говорить о чувствах и своем отношении к нему. В тоже время высказывание должно быть приятно слушающему.

2. Упражнение: «Выбрасывание пальцев».

Вытяните вперед руку, зажатую в кулак. По моему хлопку, выбросите из кулака несколько пальцев. Игра закончится тогда, когда у всех будет одинаковое количество пальцев. Разговаривать нельзя.

Рефлексия: что помогло, что помешало справиться с этим заданием?

3.Принципы медиации.

Деятельность службы примирения основана на следующих принципах:

Принцип добровольности, процедура медиации является сугубо добровольной. Стороны никто не может заставить воспользоваться медиацией или хотя бы попытаться это сделать. Медиация – добровольный процесс, он основан на стремлении сторон достигнуть честного и справедливого соглашения. Добровольность выражается в том, что:

- Ни одну сторону нельзя принудить к участию в медиации.

- Выйти из процесса на любом этапе или продолжать медиацию – личное дело каждого участника.
- Согласие с результатом процесса медиации так же сугубо добровольно.

Принцип конфиденциальности, предполагающий обязательство службы примирения не разглашать полученные в процессе медиации сведения за исключением примирительного договора (по согласованию с участниками встречи и подписанный ими). Также исключение составляет ставшая известная медиатору информация о готовящемся преступлении.

Принцип нейтральности, запрещающий службе примирения принимать сторону какого-либо участника конфликта (в том числе администрации). Нейтральность предполагает, что служба примирения не выясняет вопрос о виновности или невиновности той или иной стороны, а является независимым посредником, помогающим сторонам самостоятельно найти решение. Если медиатор понимает, что не может сохранять нейтральность из-за личностных взаимоотношений с кем-либо из участников, он должен отказаться от медиации или передать ее другому медиатору.

Принцип сотрудничества сторон выражается в том, что все вопросы, возникающие в ходе посредничества, решаются по договоренности сторон. Таким образом, в первую очередь поощряется и действует договоренность сторон, затем действуют правила, применяемые в отсутствии договоренности сторон.

Принцип информированности сторон заключается в обязанности медиатора предоставить сторонам всю необходимую информацию о сути и процессе медиации, ее возможных последствиях, правах участников и действующих правилах.

Ответственность сторон и медиатора определяет, что медиатор отвечает за безопасность участников на встрече, а также соблюдение принципов и стандартов восстановительной медиации. Ответственность за результат медиации несут стороны конфликта, участвующие в медиации. Медиатор не может советовать сторонам принять то или иное решение по существу конфликта.

Принцип заглаживания вреда обидчиком предполагает, что в ситуации конфликта, где есть обидчик и жертва, важный результат медиации состоит в заглаживании вреда, причиненного жертве.

Самостоятельность служб примирения определяет ее автономность в выборе форм и способов организации ее деятельности.

4.Упражнение «Телеграмма».

Выбирается доброволец и встаёт в центр круга и закрывает глаза. Участники берутся за руки и образуют круг. Ведущий говорит: «отправляем телеграмму...» и показывает в этот момент глазами, кто будет отправлять телеграмму. После этого, отправляющий нажимает незаметно правую или левую руку рядом стоящему, тот передаёт нажатие следующему и так далее по цепочке. Когда нажатие дойдёт до участника, которому послана телеграмма, он должен сказать: «Телеграмму получил».Задача добровольца увидеть, где происходит нажатие руки и таким образом программу перехватить. Во время упражнения разговаривать нельзя.

Занятие

Этапы восстановительной медиации.

Цель: Информирование об этапах разрешения конфликта.

Задачи: настроить на активное общение участников, дать информацию о этапах работы медиатора (подготовительный этап, индивидуальные встречи).

1.Упражнение «Каруселька».

Ведущие предлагают участникам образовать два круга – внутренний и внешний. Стоящие во внутреннем круге разворачиваются спиной в круг, закрывают глаза и протягивают открытые ладони вперёд. Задача внешнего круга по сигналу ведущего повзаимодействовать с протянутыми руками из заданной роли.

Варианты ролей:

- друзья, которые давно не виделись;
- мама, которая любит своего ребёнка;
- поклонник, который встретил своего кумира;
- любимые, которым предстоит разлука.

2.Упражнение: «Контакт глаз».

Инструкция: вам необходимо с помощью взгляда установить контакт с любым участником (например, подмигнуть) на счёт пять вы должны поменяться с ним местами.

3. Порядок работы ведущего в программе восстановительной медиации.

ЭТАП 1. Подготовительный

Задачи работы ведущего (медиатора):

- получив информацию о случае, определить, подходит ли он по критериям для работы с использованием восстановительных программ;
- связаться со сторонами по телефону и договориться о проведении индивидуальной встречи.

ЭТАП 2. Индивидуальные встречи

1 фаза. Создание основы для диалога со стороной.

Задача: представить себя и программу.

Вариант представления:

Добрый день! Меня зовут (представиться). Я пришел по поводу ситуации (...). Информацию о ней нам передал (называете человека или организацию). Я – ведущий программ восстановительной медиации (медиатор)(называете организацию или службу), я не представляю ни одну из сторон, то есть я не адвокат и не советчик. Наша организация (служба) помогает участникам конфликта организовать диалог друг с другом и самим найти выход из конфликта вне администрации и директора. Участие в наших программах добровольное, поэтому в конце разговора вы сами примете решение, будете ли вы в ней участвовать. Наш разговор конфиденциален, то есть я не буду разглашать никакую информацию, кроме вашего решения участвовать или не участвовать в наших программах.

2 фаза. Обсуждение ситуации

- помочь человеку (вопросами, переформулированием, уточнением и пр.) рассказать о том, что произошло (до ситуации, сейчас, после, о других участниках, о своих состояниях и чувствах, об отношении к произошедшему и его последствиям);

- внимательно слушать и улавливать, что беспокоит человека;
- помочь пережить сильные чувства;

3 фаза. Обсуждение последствий

- обсудить, к каким последствиям привела ситуация (или еще может привести), что человеку в этом не нравится.

4 фаза. Поиск вариантов выхода

Задача: поддержать принятие стороной ответственности за восстановительный выход из ситуации.

Обсуждаемые вопросы:

- какие выходы возможны из создавшейся ситуации, и к каким последствиям эти выходы могут привести;
- пытались ли сами разрешить ситуацию, встретиться со второй стороной;
- рассказать о встрече со второй стороной (если она была) или о возможности такой встречи;

- обсудить встречу с другой стороной как возможный вариант действия, направленного на выход из ситуации. Подчеркнуть, что главными на встрече являются стороны, а медиатор обеспечивает конструктивность и безопасность;

- предложить сформулировать перечень вопросов, которые сторона хочет обсуждать на встрече

(сформировать повестку дня);

- если сторона не согласна на встречу – выяснить причины, предложить не решать вопрос окончательно и оставить памятку и свои координаты

5 фаза. Подготовка к встрече.

Задача: прояснить суть предстоящей процедуры и поддержать принятие стороной своей роли на встрече.

Возможные действия медиатора:

рассказать о формате примирительной встречи (обсуждаемых вопросах, правилах, роли сторон, медиатора, законных представителей, возможности участия других лиц). При обсуждении правил встречи спросить, готовы ли участники их соблюдать; предложить внести дополнения;

- если со второй стороной еще не было индивидуальной встречи, пояснить ее право отказаться от участия в программе;

- пояснить свою роль медиатора на совместной встрече (ответственность за безопасность, координирование действий, поддержка диалога). Подчеркнуть ответственность сторон за принятие решения;

- обсудить перечень участников будущей встречи, предпочтительное время и место встречи;

- поблагодарить за беседу, оставить контактный телефон и памятку о программе.

Занятие

Этапы восстановительной медиации (продолжение).

Цель: Продолжить информирование об этапах разрешения конфликта. Создание условий для отработки практических навыков разрешения конфликтной ситуации.

Задачи: настроить на активное общение участников, дать информацию о этапах работы медиатора (примирительная встреча), научить ролевому обыгрыванию конфликтной ситуации, показать пример.

1.Упражнение «Антикомплимент»

Используя «Я-высказывания», участники объясняют друг другу, почему именно сегодня они не рады видеть друг друга.

2.Упражнение: «Общие рисунки».

Упражнение проводится в кругу. Участники начинают что-либо рисовать на своих листочках, по команде ведущего передают незаконченные

рисунки соседу справа. Рисование продолжается до момента возвращения рисунка своему хозяину.

3. Этапы восстановительной медиации.

ЭТАП 3. Встреча сторон

1 фаза.

Рекомендуемое начало примирительной встречи

- Добрый день!
- Возможно, многим было нелегко прийти сюда, поэтому я благодарю всех участников встречи за решимость участвовать сегодня в нашем разговоре.
- Мы собрались сегодня по поводу ситуации, происшедшей с вами.
- Хочу начать с представления участников сегодняшней встречи. Это (...), его родители (...), социальный работник (...). Я – ведущий. Меня зовут (...). Мой помощник (...).
- Напоминаю, что основными участниками нашей встречи являетесь вы. Моя задача — не выяснять виновность и не защищать какую-либо сторону, а помочь вам организовать диалог и разрешить возникшую ситуацию. Я буду сохранять нейтральность к сторонам.
- Наша встреча является добровольной. Это значит, что вы пришли сюда по собственному желанию и вправе покинуть ее, если посчитаете это необходимым.
- Для того чтобы нам удалось нормально общаться и разрешить ситуацию, я предлагаю ввести следующие правила (напомню их):
- ***Я попрошу вас не перебивать говорящего, давая каждому возможность высказаться до конца;***
- ***Я попрошу вас не оскорблять друг друга, чтобы все чувствовали себя в безопасности;***
- ***Участие во встрече добровольно, вы вправе покинуть ее, если по каким-то причинам сочтете свое дальнейшее пребывание невозможным;***
- ***Встреча будет продолжаться столько времени, сколько вы сочтете нужным. Также по вашему желанию встреча может быть перенесена или продолжена в другое время;***
- ***В ходе встречи каждый участник (и я в том числе) может попросить отдельной беседы наедине;***
- ***Я попрошу всех соблюдать конфиденциальность разговора (не рассказывать окружающим о том, что было на программе);***
- Вы согласны с предложенными правилами или хотели бы внести свои предложения и какие-нибудь дополнения?
- Есть ли ко мне вопросы или мы можем начать?
- Я попрошу на время встречи выключить мобильные телефоны.
- Итак, прошу вас рассказать, что вы думаете об этой ситуации.

2 фаза.

1. предложить сторонам рассказать свою версию случившегося и его последствия;
2. предложить сторонам высказать свое отношение к услышанному;
3. поддержать диалог между сторонами по поводу ситуации и ее последствий

3 фаза. Обсуждение и фиксация вариантов разрешения ситуации

Задача: инициировать поиск вариантов решений и анализ предложений.

Вопрос для обсуждения: как разрешить ситуацию?

4 фаза. Заключение соглашения

Задача: зафиксировать достигнутые результаты и договоренности.

Возможные действия медиатора:

- фиксировать решения и четкий план их реализации;
- обсудить, что делать, если план не будет выполнен;
- зафиксировать устное соглашение или письменный договор.

5 фаза. Рефлексия встречи

- Обсудить, удовлетворены ли участники встречей, осталось ли что-то недоговоренное?
- Спросить, что важного для себя они узнали в результате встречи?

4. Пример восстановительной медиации для подростков.

Случай из практики школьной службы примирения. (Это первая программа примирения, проведенная в России) . Ученик на уроке русского языка во время объяснения учительницы занимался своими делами. Учительница увидела это и спросила: «Что, всем наплевать на то, что я пишу на доске?», на что ученик ответил «Да!». В ходе дальнейшего конфликта на его сторону также встал и класс. Учительница разозлилась и написала докладную директору, в которой фактически был выражен ультиматум: или мальчик уходит из школы, или учительница не ведет этот класс, который останется без русского.

Ход и результат программы:

Были проведены предварительные встречи, на которых девочки разговаривали с учительницей, а мальчики с подростком. Также с учительницей переговорила куратор. Стороны согласились на примирение сказав, что хотя уладить отношения. На примирительной встрече учительница рассказала, что была расстроена и обижена, но призналась, что погорячилась. Она высказала желание переговорить с учеником. Ученик сожалел о совершенном. Он извинился, потому что не хотел продолжать конфликт. Сторонам удалось высказать свои чувства и достичь взаимопонимания по поводу совершенного. Учительница смогла вернуться работать в класс, докладную от директора забрала.

5. Ролевое обыгрывание ситуации.

Лучшие подруги Таня и Вика устроили скандал на репетиции школьного спектакля при распределении ролей. Каждая претендовала на главную роль и не желала уступать. В результате класс разделился на группы и репетиции стали невозможны. Группа учащихся обратилась в службу примирения за помощью.

Группы друг для друга разыгрывают предложенные ситуации. Задача каждой группы – представить поэтапное решение конфликта. (Одна группа решает ситуацию с другой, третья наблюдает).

Приложение к занятию.

Раздаточный материал

Программа примирения

Этапы и задачи выполнения программы примирения.

Подготовительный

1. Получив информацию о событии, определить, подходит ли оно по критериям для работы с использованием восстановительных программ.

2. Выяснить возможное участие источника информации в программе, заполнить регистрационную карточку.

3. Понять, как будет развиваться ситуация дальше в зависимости от проведения программы примирения (будет ли дело передано в педсовет, на заседание КДД, в суд и пр.)

Предварительные встречи

- Представиться и установить доверительные отношения.
- Выслушать личную историю человека.
- Понять и принять переживания участников ситуации, снять сильные негативные эмоции и вместе с участниками сориентироваться в их проблемах и нуждах.

- Выяснить и обсудить предложения человека по разрешению ситуации.

- Принять решение об уместности программы и ее типе.
- Представить программу и предложить сторонам участвовать в ней.
- Если сторона дает согласие, подготовить ее к участию в программе (информировать о вопросах, которые будут обсуждаться на программе, о правилах программы).

- Учесть пожелания каждой стороны в организации программы (состав участвующих лиц, место и время проведения).

Примирительная встреча

1. Создать условия для проведения примирительной встречи (удобное помещение, расположение участников, возможность для конфиденциальных переговоров).
2. Представить участников и обсудить правила встречи.
3. Помочь выразить (а при необходимости переформулировать) сильные эмоции сторон.
4. Организовать диалог сторон, направленный на восстановление картины и последствий ситуации.
5. Помочь сторонам в осознании несправедливости произошедшего.
6. Организовать диалог о возмещении ущерба, о будущем правонарушителя, а при необходимости и будущем жертвы. Поиск ответа на вопрос: «Как и что сделать, чтобы этого не повторилось?»
7. Составить примирительный договор сторон, учитывающий согласованные решения сторон и механизм его выполнения.
8. Выяснить, кто будет информировать медиатора о ходе выполнения договора.
9. При необходимости организовать представление результатов программы примирения в официальные органы (суд, правоохранительные органы, КДД, ИДН, школу и т.п.)

Выполнение договора

1. Проверить выполнение договора.
2. Организовать при необходимости дополнительную встречу.
3. Написать отчет по программе